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] 5.1, 2, i @amsterdam.nl)
Onderwerp	Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Asruf inzake de handhaving van parkeerboetes

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 14 oktober heeft het college schriftelijke vragen ontvangen van Schriftelijke vragen van het lid Asruf (PvdA) inzake de handhaving van parkeerboetes. Onderstaand treft u de beantwoording van deze vragen aan.

Toelichting door de vragenstellers
Op zaterdag 12 november verscheen een artikel bij AT5 over de parkeerindustrie: waarom zoveel mensen onterecht op de bon gaan. De fractie van de PvdA Amsterdam is benieuwd naar de achtergrond van genoemde verhalen in het artikel en wil van het college duidelijkheid hebben over hoe er omgegaan wordt op het opleggen van boetes, de handhaving daarop en het bezwaarproces. Het kan niet de bedoeling zijn dat Amsterdammers financieel in de knel raken door een opeenstapeling van boetes. Ook kan het niet de bedoeling zijn dat perverse prikkels in het contract met de uitvoerder P1 leiden tot (financiële) problemen bij huishoudens. Voor de fractie van de PvdA moet de menselijke maat bij het opleggen en het handhaven van boetes centraal staan, net als bij het in het bezwaar gaan tegen parkeerboetes. Bovendien komt in het artikel naar voren dat boetes vaak onterecht opgelegd worden. Dit moet verbeterd worden, zodat Amsterdammers minder vaak achteraf in bezwaar hoeven te gaan.

Gezien het vorenstaande stelt ondergetekende, namens de fractie van PvdA Amsterdam, op grond van artikel 84 van het Reglement van orde gemeenteraad en raadscommissies Amsterdam, de volgende schriftelijke vragen:

1 **Bent u bekend met het artikel "De parkeerindustrie: waarom zoveel mensen onterecht op de bon gaan"?[1]Welke afspraken zijn er gemaakt met P1 bij de uitvoering van haar taken? In welke mate verschillen deze afspraken met de vorige uitvoerder Egis?**

Antwoord: Het college is bekend met het genoemde artikel. De afgesproken werkzaamheden met parkeerdienstverlener P1 zijn in hoofdlijnen sterk vergelijkbaar met die van de vorige uitvoerder Egis. Uiteraard zijn de afspraken op details aangepast aan de huidige behoeften van

[1] https://www.at5.nl/artikelen/228931/de-parkeerindustrie-waarom-zoveel-mensen-onterecht-op-de-bon-gaan

de gemeente Amsterdam en zijn lessen getrokken uit het verleden. Zo ligt er een grotere regierol bij de gemeente in de samenwerking tussen alle partijen in de keten, wordt meer ingezet op het gebruik van data voor parkeeronderzoeken, wordt er beter gehandhaafd op buitenlandse voertuigen en is er een bovengrens vastgesteld aan het controleniveau waarvoor de parkeerdienstverlener nog een vergoeding krijgt. De opdracht aan de parkeerdienstverlener omvat uitvoerende taken op het gebied van fiscale handhaving (inclusief afhandeling bezwaren), vergunningenadministratie, klantcontact en beheer en onderhoud parkeerautomaten. De afspraken omvatten de doelen die de gemeente Amsterdam wil bereiken en een uitgebreid pakket aan minimale eisen. De doelen betreffen het realiseren van persoonlijke, toegankelijke, eenvoudige en klantgerichte dienstverlening voor parkerende bewoners, ondernemers en bezoekers (BOB) en het realiseren van een efficiënte en effectieve wijze van rechtvaardige en rechtmatige handhaving, waarbij steeds de menselijke maat centraal staat.

2 **De fractie van de PvdA is van mening dat financiële prikkels om zo veel mogelijk boetes uit te schrijven perverse situaties kunnen opleveren waardoor Amsterdammers in de knel kunnen raken. In hoeverre is er sprake van financiële beloningen voor P1 en haar bestuurders bij een hogere pakkans en/of bij het uitschrijven van parkeerboetes?**

Antwoord: Er zit in het contract met de parkeerdienstverlener een variabele vergoeding. In het antwoord op vraag 3 leggen we uit hoe dit zit. De gemeente Amsterdam geeft geen extra beloning aan bestuurders van de parkeerdienstverlener voor bepaalde prestaties. P1 en haar bestuurders ontvangen geen financiële beloningen bij een hogere pakkans en/of het uitschrijven van parkeerboetes.

3 **Voormalig Eerste Kamerlid Roel Kuiper stelt in het artikel dat het onwenselijk is dat een handhavingsdienst met een bonus wordt beloond. Waarom is er in het contract gekozen voor deze bonus?**

Antwoord: Het woord 'bonus' kan hier verwarrend zijn. In dit geval betekent het een variabele vergoeding die verbonden is aan de hoeveelheid geleverd werk. De gemeente Amsterdam heeft in het programma van eisen behorend bij het contract bepaald welke kwaliteitseisen en handhavingsintensiteit ze nodig vindt om het innen van parkeerbelasting te organiseren. De vergoeding voor de werkzaamheden van de parkeerdienstverlener omvat een vaste component en variabele onderdelen die bijvoorbeeld gekoppeld zijn aan het aantal te handhaven parkeerplaatsen, hoe intensief ze handhaven, het aantal te onderhouden parkeerautomaten, het aantal vergunningen of het aantal wielklemmen dat de gemeente hen vraagt aan te brengen. Ook op het gebied van handhaving is een combinatie van vaste en variabele vergoeding aan de parkeerdienstverlener verbonden om de kosten te dekken. Als er minder werk is verricht, is de vergoeding lager. Als er meer werk is verricht, is de vergoeding hoger.. De parkeerdienstverlener krijgt dus geen extra vergoeding of bonus voor het aantal parkeerbonnen dat wordt opgelegd.

4 **In het artikel wordt de 'pakkans' genoemd als percentage waarop een eventuele bonus voor P1 wordt gebaseerd. Kunt u dit toelichten?**

Antwoord:

De gemeente wil weten hoe goed de parkeerdienstverlener zorgt dat mensen betalen voor parkeren. Dit meet de gemeente met een term die "constateringskans" wordt genoemd. Dit betekent: de kans dat een automobilist zonder betaald parkeerbewijs opgemerkt wordt.

De parkeerdienstverlener gebruikt scanauto's om auto's te controleren. Een medewerker checkt daarna of er inderdaad niet betaald is. Klopt dat, dan sturen ze die informatie naar de gemeente. De gemeente geeft vervolgens de boete en zorgt dat deze wordt betaald.

De afspraken zijn duidelijk: de parkeerdienstverlener moet alle plekken regelmatig controleren. Dit gebeurt op onvoorspelbare momenten. Ook op plekken waar vaker niet wordt betaald, wordt extra gecontroleerd.

De constateringskans laat zien hoe hard de parkeerdienstverlener werkt aan handhaving. Als de kans hoog is, betekent dit dat de controle goed en effectief is. Dat helpt om het parkeren eerlijk te houden en zorgt ervoor dat zoveel mogelijk mensen hun parkeergeld betalen.

5 **Op basis waarvan precies wordt door P1 besloten in welke buurten, wijken of straten de 16 scanauto's worden ingezet? Hoe betrouwbaar is de inzet van het beeldherkenningsalgoritme om kentekens te identificeren gezien de grote hoeveelheid mensen die onterecht op de bon gaat?**

Antwoord:
De scanauto's worden ingezet op basis van parkeerdruk en controlebehoefte in specifieke wijken, buurten en straten. Dit wordt bepaald door analyses van parkeerdata, zoals vergunningen, betalingen en historische gegevens over parkeerbonnen. Deze aanpak zorgt ervoor dat de scanauto's gericht worden ingezet waar de kans op niet betalende parkeerders het grootst is.

De technologie achter het beeldherkenningsalgoritme werkt zeer nauwkeurig. Als een voertuig wordt gescand zonder geregistreerd parkeerrecht, beoordeelt een medewerker handmatig zes foto's van het voertuig, de omgeving en het kenteken. Hierbij wordt gekeken naar zaken zoals laden en lossen, of er iemand in de auto zit, en of het kenteken correct is. Dankzij deze combinatie van technologie en menselijke controle is minder dan 0,004% van de naheffingsaanslagen (1 op de 25.000 scans) onterecht.

De suggestie dat grote hoeveelheden mensen onterecht op de bon gaan en daarmee de scanapparatuur niet betrouwbaar is, klopt niet. Uit onze gegevens blijkt dat 98,9% van de opgelegde parkeerbonnen in eerste instantie juist is. 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. Bezwaren worden vaak toegekend, doordat de parkeerder een vergissing of fout heeft gemaakt. Het college vindt dat een parkeerder recht heeft om een fout te maken en daarom wordt die parkeerbon dan

vernietigd. Ook kan het zijn dat een parkeerder later aanvullend bewijs levert waaruit blijkt dat er sprake was van laden en lossen. Dit betekent dus niet dat de scantechnologie of menselijke beoordeling achteraf onbetrouwbaar is, maar dat aanvullende context achteraf beschikbaar komt.

In de factsheet vindt u meer informatie over het aantal bezwaren en een uitsplitsing van redenen voor toekenning van bezwaren. Hieruit blijkt dat in 77% van de toegekende bezwaren de parkeerder een fout of vergissing heeft gemaakt. In de overige gevallen ligt de fout niet bij de burger, maar bij de gemeente of een ketenpartner. Denk hierbij aan een tijdelijke storing bij de parkeerautomaten of een storing in een parkeerapp.

6 **In het artikel staat als reactie van de Gemeente Amsterdam dat Amsterdam er zelfs geld op toelegt als het gaat om de handhaving van parkeermaatregelen. Kunt u nader toelichten hoeveel er opgehaald wordt met parkeermaatregelen en wat het kost om erop te handhaven? Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met dat de gemeente er zelfs op toelegt? Om welk bedrag gaat het dan?**

Antwoord: In genoemde reactie regeerde het college op de stelling van AT5 dat parkeerbonnen als verdienmodel zouden dienen. Bedoeld is dat op het hele handhaafproces meer kosten worden gemaakt dan er aan inkomsten tegenover staan.

Het tarief van de naheffingsaanslag parkeerbelasting (NHA) wordt per jaar op basis van landelijke wetgeving vastgesteld. Dat wordt berekend door de totale geraamde kosten van de handhaving op betaald parkeren te delen door het aantal geraamde NHA's in dat jaar. Jaarlijks wordt door Den Haag een maximumtarief vastgesteld. In de periode 2022 t/m 2024 waren de totale geraamde kosten en de inkomsten uit naheffingsaanslagen als volgt (bedragen in miljoen Euro):

	2022	2023	2024	2025
Geraamde kosten Parkeerhandhaving	41.0	41.2	46.1	55.0
Geraamde inkomsten NHA's	29,4 -	34.1 -	38.7 -	55.0 -
Niet gedekt uit NHA-inkomsten	11,6	7.1	7.4	0

Komend jaar verwacht het college dat de handhaving op betaald parkeren kostenneutraal zal blijven. Voor 2025 blijft het NHA-tarief daarom 30 cent onder het wettelijk maximumtarief. De weergegeven jaren daarvoor waren de kosten voor het handhaven per NHA significant hoger dan dit maximumtarief. Die niet gedekte kosten uit NHA-inkomsten heeft het college bedoeld waar aangegeven werd dat de 'gemeente er zelfs op toelegt'.

7 **In het artikel wordt ook aangegeven dat 62 % van de bezwaren toegekend worden en dat de beoordelaars in het controlecentrum in Nieuw-West iedere minuut vijf auto's beoordelen. In hoeverre worden er gesprekken gevoerd met P1 en het controlecentrum om de juistheid van boetes vooraf nauwkeuriger vast te stellen, zodat Amsterdammers minder vaak achteraf in bezwaar hoeven gaan?**

Antwoord: Ongeveer tweederde van de bezwaren wordt toegekend nadat 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 sprake van een overmachtssituatie. Dan geldt de menselijke maat als uitgangspunt. Uiteraard wordt bekeken hoe de beoordeling verbeterd kan worden. Zo worden er de nodige checks ingebouwd om kentekens waarmee in het verleden complicaties waren extra aandacht te geven. Daarnaast worden alle medewerkers persoonlijk gecoacht op hun eigen ontwikkelpunten.

8 **Volgens het artikel gaat het bij iets minder dan een derde van de toegekende bezwaren om fouten van de gemeente of P1. Wordt er geëvalueerd hoe het kan dat er zoveel parkeerbonnen onterecht worden opgelegd? Zo ja, hoe vaak?**

Antwoord: De situaties waar aan de zijde van de gemeente dingen fout zijn gegaan bij het opleggen van een parkeerbon worden continu gebruikt ter verbetering. Dat kan te maken hebben met technische storingen, maar ook met menselijke fouten. Het hele proces wordt in dat kader continu geëvalueerd.

9 **Welke mogelijkheden zijn er voor Amsterdammers om in bezwaar te gaan en wordt dit proces nader bekeken om dit te vergemakkelijken**?

Antwoord: Als een automobilist het niet eens is met de parkeerbon, dan kan deze op de website van de gemeente in meerdere talen eenvoudig bezwaar maken. Met de start van parkeerdienstverlener P1 kan men daar ook de scanfoto's inzien. Voor het einde van dit jaar komt op de digitale parkeerbon een directe link naar de relevante webpagina.

10 **Voor de fractie van de PvdA moet de menselijke maat bij het opleggen van boetes centraal staan. Dat lijkt hier niet altijd het geval als we de ervaringen van Amsterdammers in het artikel lezen. In hoeverre vinden er gesprekken plaats om ervoor te zorgen dat boetes daadwerkelijk informeel afgehandeld worden en dat de menselijke maat centraal staat? Hoe worden deze afspraken getoetst en geëvalueerd? Welke prikkel heeft P1 om hieraan te voldoen**?

Antwoord:

Het toepassen van de menselijke maat is continu onderwerp van gesprek. Zo proberen we als gemeente te voorkomen dat er een stapeling van parkeerbonnen ontstaat. Op dit moment blijft dit achter bij de kwaliteit die we vragen en leidt dit tot ongewenste problemen voor parkeerders. Bij de start van de dienstverlening door P1 was het systeem voor vroegsignalering nog niet beschikbaar. Daarop heeft P1 de organisatie aangepast. De werkwijze voor vroegsignalering zal vanaf december operationeel zijn en dan is het zo dat na een aantal parkeerbonnen binnen korte tijd direct contact wordt opgenomen met de kentekenhouder,

mits de contactgegevens beschikbaar zijn. In de praktijk geldt dat voor de meeste vergunninghouders.

Daarnaast is het voor parkeerders nu mogelijk om in Mijn Parkeren de scanfoto's in te zien. Voorheen moest een parkeerder deze scanfoto's opvragen. Dit scheelt de parkeerder een administratieve handeling en maakt het makkelijker om in te schatten of bezwaar aantekenen tegen de parkeerbon zin heeft.

De gemeente blijft voortdurend in gesprek met P1 om dergelijke verbeteringen in de processen door te voeren en de menselijke maat in het oog te houden.

11 **Voor de transparantie is het van belang dat een bedrijf dat een contract heeft met de gemeente ook publiek verantwoording aflegt. Kunt u nader toelichten waarom P1 geen reactie heeft gegeven aan AT5? Kunt u er alsnog op aandringen dat er een reactie van P1 komt op het artikel, aangezien zij een publieke taak namens de gemeente uitvoeren?**

Antwoord: Hoewel P1 bepaalde uitvoerende taken binnen het parkeerbeheer uitvoert, opereert zij niet zelfstandig. De gemeente blijft eindverantwoordelijk voor het parkeerbeheer. Daarom is afgesproken dat de gemeente fungeert als aanspreekpunt voor communicatie bij vragen van de pers en P1 niet naar buiten treedt over taken die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen.

12 **Kunt u nader toelichten waarom gekozen is om de handhaving van parkeermaatregelen te beleggen bij een externe partij? En in hoeverre kunnen Amsterdammers terecht bij de gemeente indien er klachten zijn over de handhaving en afhandeling van boetes door P1? Zo ja, hoe? Zo nee, bij welke instantie kunnen Amsterdammers dan terecht met hun klachten**?

Antwoord: In de periode 2007/2008 is er door het college en de gemeenteraad besloten tot het ontvlechten van het toenmalige Stadstoezicht en het uitbesteden van de parkeeractiviteiten. In 2008 is in de beleidsnotitie Doelgericht op Afstand vastgelegd hoe de gemeente Amsterdam het publieke belang behartigt, wanneer dit door middel van een deelneming wordt gediend.

Klachten over de handhaving en afhandeling van bonnen kunnen worden ingediend via het gemeentelijk klachtenformulier op de website. De parkeerdienstverlener is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van die klachten, zowel P1 als de gemeente monitort de klachten. P1 werkt in de klachtenafhandeling ook nauw samen met onze eigen klachtencoördinator en klantenteam. Ingewikkelde of gevoelige klachten moeten ook aan de gemeente worden voorgelegd. Als de klacht gaat over een onderwerp waarvoor de gemeente zelf verantwoordelijk is, dan wordt die ook door de gemeente afgehandeld. Als een klager ontevreden is over de wijze van afhandeling kan die zich vervolgens tot de ombudsman wenden.

13 **P1 is een dochterbedrijf van Q-Park. Q-Park verdient verspreid over de stad haar inkomsten door het uitbaten van parkeergarages. De tarieven zijn ook nog eens omhooggegaan. Vooral in de buitenwijken (waar ook betaald parkeren verder uitgebreid is/wordt) zoals in**

de omgeving van de Amsterdamse Poort zorgt dit voor een hogere drempel voor Amsterdammers om bijvoorbeeld hun boodschappen te kunnen doen. In hoeverre worden er gesprekken gevoerd met Q-Park om de tarieven betaalbaar te houden en/of een korting toe te passen voor bijvoorbeeld de eerste 60/90 minuten, zoals ook in de parkeergarages van het Stadshart Amstelveen gebeurt?

Antwoord: De gemeente heeft geen afspraken met Q-Park over de hoogte van parkeertarieven in hun garages. Er is ook geen grondslag om daarover afspraken te maken. Q-Park is een marktpartij en exploiteert voor eigen rekening en risico parkeergarages in Amsterdam. Dit staat volledig los van de parkeerdienstverlening die P1 voor ons uitvoert.

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