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, 5.1, 2, i amsterdam.nl
Onderwerp	Beantwoording schriftelijke vragen van het lid Hofland inzake 'ontbreken menselijke maat'

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 16 augustus 2024 heeft het college schriftelijke vragen ontvangen van het lid Hofland inzake ontbreken menselijke maat. Onderstaand treft u de beantwoording van deze vragen aan.

Toelichting:
Het afgelopen jaar zijn er meerdere verhalen verschenen van inwoners die onterecht een boete hebben ontvangen van de afdeling Parkeerbeheer. Het recent verschenen Parool artikel 'Deze Amsterdammer kreeg 28 onterechte parkeerboetes in een halfjaar' laat zien dat in veel gevallen het niet alleen blijft bij het onterecht ontvangen van één of meerdere boetes. Door gebrek aan communicatie en de menselijke maat vanuit de gemeente verloopt het proces naar het herstel van de fout lang. Dit heeft een impact op het dagelijkse leven van de getroffen Amsterdammers.

Het disproportioneel streng optreden van de overheid veroorzaakt financiële en mentale problemen bij de betrokken mensen. Maar dat niet alleen, ook wordt het vertrouwen in de gemeente hierdoor uitgehold. Zoals Menno van Dongen zei in het artikel " Op deze manier wordt de afstand tussen de gemeente en haar burgers alleen maar groter."

Om dit probleem op te lossen moet de gemeente fundamenteel anders omgaan met Amsterdammers, ze niet meer zien als potentieel fraudeur die te kwader trouw informatie achterhouden. We hebben een cultuuromslag nodig om de menselijke maat en het vertrouwen terug te brengen.

Gezien het vorenstaande stelt ondergetekende, namens de fractie van D66, op grond van artikel 84 van het Reglement van orde gemeenteraad en raadscommissies Amsterdam, de volgende schriftelijke vragen:

Het college kan de gestelde vragen als volgt beantwoorden.

1 **Het afgelopen jaar is mijn initiatiefvoorstel '*Recht op herstel van een fout*' aangenomen door de gemeenteraad en heeft het college dit initiatief omarmd. In dit voorstel pleit ik voor de cultuuromslag die nodig is om dit soort problemen te voorkomen. Is het college bereid om dit voorstel te implementeren bij de afdeling Parkeerbeheer?**
In het door de indiener genoemde initiatiefvoorstel wordt gerefereerd aan een wet die recent in Frankrijk is aangenomen met onderstaande strekking:

'Een persoon die voor het eerst een regel, die op zijn situatie van toepassing is, heeft genegeerd of een materiële fout heeft gemaakt bij het informeren van hem over zijn situatie, kan van de kant van de administratie niet worden onderworpen aan een sanctie, geldelijk of bestaande in het geheel of gedeeltelijk ontnemen van een verschuldigde uitkering, indien hij zijn toestand op eigen initiatief of op uitnodiging van de administratie heeft geregulariseerd, binnen de door deze laatste aangegeven termijn.'

Het college hecht veel waarde aan het recht van het maken van een menselijke fout. Wethouder Groot Wassink (Sociale Zaken) heeft uw raad op 16 juli 2024 een brief gestuurd (Een Amsterdam fraudebegrip) waarin wordt aangegeven hoe het college met uw voorstel omgaat. Het college vindt het belangrijk dat we vanuit vertrouwen de burger tegemoet treden.

In de parkeerhandhaving wordt al op verschillende manieren uitvoering gegeven aan de uitgangspunten van het initiatiefvoorstel. Vergunninghouders die een fout maken, worden tegemoet gekomen bij het indienen van een bezwaar op een parkeerbon. In de bezwaarprocedure wordt altijd gekeken naar de omstandigheden per geval. Is er bijvoorbeeld sprake van overmacht of andere omstandigheden waardoor de kentekenhouder de fout niet is aan te rekenen? Ook wordt rekening gehouden met 'gemakkelijk te maken vergissingen'. Is het bijvoorbeeld de eerste keer dat iemand zijn gegevens vergeet te wijzigen of vergeet de persoon op tijd zijn vergunning te betalen, dan worden de parkeerbonnen vernietigd en wordt iemand nogmaals op de regels gewezen. Datzelfde geldt bij het maken van een fout bij het invoeren van een kenteken door bezoekers op de bezoekersvergunning.

Bij de antwoorden op vragen 2 en 3 gaan we nader in op de verbeteringen die we de komende periode doorvoeren om het 'recht op herstel van een fout' nog beter te borgen. Het college is van mening daarmee recht wordt gedaan aan initiatiefvoorstel. Uiteraard blijven we altijd kijken naar mogelijkheden zaken nog verder te verbeteren.

Om een indruk te geven bij hoeveel van de bezwaren het recht op herstel van een fout al doorwerkt in de bezwaarafhandeling is in de bijgevoegde 'Factsheet bezwaren' de onderverdeling van het percentage toegekende/gehonoreerde bezwaren in 2024 uitgelicht. Uit de factsheet blijkt dat bij het maken van een fout door de burger in veel gevallen deze fout door de vingers wordt gezien door de gemeente.

2 **Hoe zorgt het college er voor in het geval van een fout, alsnog de menselijke maat te houden en de Amsterdammer toelichting te geven over de situatie?**
Zie beantwoording van vraag 1. Fouten maken is menselijk. Daarom is de menselijke maat het uitgangspunt. Vergunninghouders die een fout maken, worden tegemoet gekomen bij het indienen van een bezwaar. In de bezwaarprocedure wordt altijd gekeken naar de omstandigheden van het geval, zoals overmacht. Ook wordt rekening gehouden met 'gemakkelijk te maken vergissingen'. Is het bijvoorbeeld de eerste keer dat iemand een fout maakt. Bijvoorbeeld doordat iemand is vergeten te wijzigen of de vergunning op tijd te betalen, dan worden de naheffingen vernietigd en wordt iemand nogmaals op de regels gewezen. Datzelfde geldt bij het maken van een fout bij het invoeren van een kenteken door bezoekers op de bezoekersvergunning.

Vanaf december 2024 gaan we ook contact opnemen met vergunninghouders als zij 3 of meer NHA's achter elkaar opgelegd krijgen, mits diens contactgegevens bekend zijn. Dit is enerzijds om de vergunninghouder de kans te geven de fout te herstellen en anderzijds een manier om de vergunninghouder te informeren over het proces van in bezwaar of beroep gaan. De implementatie van deze werkwijze is weer een stap richting het nog beter toepassen van de menselijke maat.

3 **In de casus van Menno van Dongen ontving hij maandelijks onterecht boetes waartegen hij in bezwaar ging. Telkens kreeg hij gelijk maar de boetes bleven komen. Hij vraagt zich af waarom er bij de gemeente geen alarmbel afging. Waarom gaat die alarmbel niet af? Hoe gaat het college er voor zorgen dat in de toekomst er wel een alarmbel afgaat?**
Alle voertuigen waarbij bij controle blijkt dat er geen parkeergeld is betaald via een automaat, app of parkeervergunning, en alle bezwaren op parkeerbonnen worden individueel beoordeeld. Soms wordt daarbij de samenhang met eerdere situaties onvoldoende meegenomen. Dat was in de casus van de heer Van Dongen het geval. Om dergelijke excessen te voorkomen, implementeren we de komende maanden twee verbeteringen in de uitvoering van de fiscale handhaving. Ten eerste worden medewerkers die foto's van voertuigen zonder parkeerrecht beoordelen, gewaarschuwd als er eerder bijzonderheden zijn geweest met een specifiek kenteken, het een parkeervak betreft dat extra aandacht vereist, of dat er zich een speciale (tijdelijke) situatie voordoet zoals verkeersmaatregelen of een evenement. Daarnaast wordt er een werkwijze geïmplementeerd die een stapeling van parkeerbon op parkeerbon moet voorkomen. Dit houdt onder meer in dat er een signaal volgt naar de burger zodra er meer dan een bepaald aantal parkeerbonnen worden opgelegd, mits diens contactgegevens bij ons bekend zijn. Naar verwachting zijn we in december 2024 klaar om hiermee te starten.
Wij zullen dan de volgende criteria gebruiken om vergunninghouders te benaderen:

- 3 NHA's of meer binnen één week;
- 5 NHA's of meer binnen twee weken;
- 10 NHA's of meer binnen vier weken.

Op deze manier kunnen wij excessen zoals in de casus van de heer Van Dongen voorkomen. Inmiddels zijn alle NHA's vernietigd. Meneer is hierover telefonisch geïnformeerd. Daarbij zijn uiteraard ook excuses gemaakt.

4 **Welke andere stappen worden ondernomen om deze problemen in de toekomst te voorkomen?**
De bij vraag 3 genoemde maatregelen moeten ervoor zorgen dat excessen zoals in onderhavige casus worden ondervangen. Mochten er alsnog excessen optreden, dan passen we een persoonlijke benadering toe. Op dat moment wordt de casus van deze parkeerder uitgeplozen door één van de adviseurs Parkeren. Deze medewerkers gaan altijd sensitief om met de klacht. Zij bespreken de casuïstiek met hun collega's en komen dan met een antwoord. Vervolgens wordt dit per mail, brief of telefoontje teruggekoppeld aan de indiener van de zaak of klacht. In veel gevallen ondertekent de adviseur de brief of mail zelf. De parkeerder heeft daarmee meteen een mogelijkheid heeft om contact op te nemen voor verdere vragen. Deze handelswijze is persoonlijk en bestrijdt bij de parkeerder het gevoel een 'nummertje' te zijn.

Tot slot, we kunnen niet garanderen dat er nooit meer fouten worden gemaakt met vervelende situaties als gevolg. Met de genoemde verbeterpunten onder vraag 3 zijn we er echter van overtuigd dat we excessen zoveel mogelijk kunnen beperken. Het college blijft daarnaast actief zoeken naar mogelijkheden om dergelijke situaties te voorkomen. Tegelijkertijd heeft het college er vertrouwen in dat de aangekondigde verbeteringen al grote stappen in de goede richting zijn.

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