Gemeente Amsterdam

# Raadsinformatiebrief

| | |
|---|---|
| Aan: | De leden van de gemeenteraad van Amsterdam |
| Datum | 10 april 2025 |
| Portefeuille(s) | Verkeer, Vervoer en Luchtkwaliteit |
| Portefeuillehouder(s): | Melanie van der Horst |
| Behandeld door | Parkeren 5.1, 2, i amsterdam.nl) |
| Onderwerp | Raadsinformatiebrief Stand van zaken en nadere maatregelen verbetering parkeerhandhaving |

Geachte leden van de gemeenteraad,

Zaterdag 15 maart 2025 stond in Het Parool een uitgebreid artikel over parkeerhandhaving in Amsterdam en een schrijnende situatie van een Amsterdamse bewoner. Het ging om een persoonlijk verhaal waarin duidelijk werd hoe hard de gevolgen kunnen zijn als er (meerdere) fouten worden gemaakt in de hele keten van parkeerhandhaving. Tijdens de vergadering van de commissie MOW van 20 maart heb ik daar een mededeling over gedaan en u beloofd er per brief nader op in te gaan. Naar aanleiding van eerdere gevallen in 2024 waar zaken niet goed zijn gegaan, schreef ik op 25 oktober 2024 de raadsinformatiebrief 'Verbeteringen parkeerhandhaving'. In die brief heb ik een aantal verbetermaatregelen genoemd. In deze brief bespreek ik de casus in het recente Parool-artikel, de stand van zaken rond de eerder aangekondigde verbeteringen en de extra stappen die ik wil nemen.

**Persoonlijke casus in Het Parool-artikel**

Uit het artikel van Het Parool blijkt dat er veel mis is gegaan. Door meerdere fouten binnen verschillende onderdelen van de gemeentelijke organisatie is iemands auto weggesleept en lange tijd vastgehouden, ondanks dat de betaling voor een parkeervergunning al was gedaan. Er werd een verkeerd rekeningnummer verstrekt, belangrijke post kwam niet aan bij mevrouw, en het bezwaar is behandeld zonder dat bekend was dat er wél was betaald voor de parkeervergunning.

Deze gang van zaken had grote gevolgen voor de betrokkene. Ik vind het vreselijk dat zij hierdoor zoveel overlast en onzekerheid heeft ervaren. De gemaakte fouten zijn uiteindelijk rechtgezet en de kosten zijn kwijtgescholden. Ook heb ik zelf met haar gesproken en mijn excuses aangeboden.

**Verbeteringen in onze werkwijze**

Uit het artikel in Het Parool komt een beeld naar voren van de wijze waarop parkeerbeheer functioneert. Er wordt gesproken over gebrekkige communicatie, onvoldoende samenwerking tussen gemeentelijke afdelingen en een ver doorgevoerde automatisering. Wij nemen deze signalen zeer serieus en zijn ons bewust van de noodzaak tot verbetering. Zoals al toegelicht in de raadsinformatiebrief van 25 oktober 2024 zijn we bezig met het doorvoeren van verbeteringen in

onze werkwijze. Een aantal van deze verbeteringen is sinds de vorige brief en de periode waarin de casus in Het Parool zich afspeelde al van kracht. We zien ook dat deze verbeteringen positieve effecten hebben op de kwaliteit van parkeerbeheer. We zijn ons ervan bewust dat  er nog steeds zaken misgaan . De casus uit Het Parool speelde grotendeels voordat veel van de genomen maatregelen van kracht waren, maar deze levert wel bruikbare inzichten op. Hierop hebben wij aanvullende verbeteringen opgesteld. Daarop kom ik later in deze brief terug.

**Parkeerketen**
Zoals ik tijdens de vergadering van de commissie MOW van 20 maart aan het lid Asruf heb toegezegd, neem ik u, voor een goed begrip van de situatie en mogelijke verbeteringen, eerst mee in de keten van parkeerdienstverlening en de werkwijze bij schrijnende gevallen.
Parkeerdienstverlening is een complex gemeentelijk product, waarin meerdere directies samenwerken: In hoofdlijnen zijn de verantwoordelijkheden als volgt belegd in de fiscale keten:

Het parkeerbeleid wordt opgesteld door de beleidsmaker bij Verkeer & Openbare Ruimte (V&OR) en na besluitvorming is de directie Parkeren (afdeling Straatparkeren) verantwoordelijk voor de uitvoering van dit beleid, dus voor de regie en de aansturing van de hele keten. Dienstverlening (DVL) is verantwoordelijk voor het eerste contact met burgers die met problemen naar de gemeente komen (eerstelijns klantcontact; 14020 en stadsloketten). Parkeerdienstverlener P1 is altijd de achtervang voor meer complexe vragen. Daarnaast is de parkeerdienstverlener verantwoordelijk voor de vergunningverlening, de handhaving op straat inclusief het klemmen van voertuigen, het beheer en onderhoud van de parkeerautomaten en de afhandeling van bezwaren en klachten. Directie Belastingen is tenslotte verantwoordelijk voor het opleggen van de parkeerbonnen, de invordering daarvan en het eventueel voeren van beroepsprocedures. Toezicht & Handhaving Openbare Ruimte (THOR) ondersteunt Belastingen hierin door in opdracht geklemde voertuigen weg te slepen en te bewaren. Eventuele beroepsprocedures over parkeervergunning worden door de directie Parkeren gevoerd.

Om inzicht te geven in de verschillende schakels in de keten van parkeerhandhaving is hieronder een overzicht opgenomen van de zogeheten digitale parkeerketen.

| | Straatparkeren | | | | DVL | Belastingen | THOR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Vastleggen parkeerrecht ↓ | EGIS (sotwareleveran-cier) | P1 | SHPV/NPR | Parkeren | | | |
| Vergunningenadministratie | X | X | X | X | | | |
| *(Uitgifte gehandicaptenkaarten)* | | | | | X | | |
| Parkeerautomaten | | X | X | X | | | |
| Belproviders | | | X | X | | | |
| Handhaving ↓ | | | | | | | |
| Controle op parkeerrecht | | X | | | | | |
| Opleggen NHA's (digitaal of per post) | | | | | | X | |
| -> Invordering/verwerken betalingen | | | | | | X | |
| -> Aanmaning (per post) | | | | | | X | |
| Bezwaren op NHA's | | X | | | | | |
| Vaststellen wanbetalers tbv klemlijst | | | | | | X | |
| Klemmen voertuig | | X | | | | | |
| Slepen en bewaren voertuig | | | | | | | X |
| Klantcontact ↓ | | | | | | | |
| 1e lijns klantcontact | | | | | X | | |
| 2e lijns klantcontact | | X | | | | | |
| Reguliere klachten | | X | | | | | |
| Ombudsmanklachten, wethoudermails, raadsadressen, etc. en overig | | | | X | | | |

*Tabel 1: Overzicht van de digitale parkeerketen en bij welke organisatieonderdeel de betreffende werkzaamheden worden uitgevoerd.*

Er is daarnaast sprake van verschillende communicatiemomenten en diverse mogelijkheden voor burgers om contact te leggen of bezwaar te maken. Dat geeft kans op kleine onjuistheden of fouten. Schrijnende situaties die daardoor kunnen ontstaan, beginnen vaak op meerdere plekken (in verschillende onafhankelijke ICT-systemen) en zijn daarom niet op één plek in de keten te voorkomen of op te lossen.

Parkeerhandhaving is, ik heb het al vaker aangegeven, een grootschalige operatie met geautomatiseerde processen waaraan vele honderden collega's werken. In de parkeerdienstverlening is sprake van veel beleidsmatig maatwerk met 18 vergunningsoorten, met allemaal verschillende eisen en verplichtingen, en daarnaast nog uitzonderingen. Burgers en ondernemers kunnen op een laagdrempelige manier digitaal al veel zelf regelen, aanvragen en betalen. Er is daarnaast sprake van verschillende communicatiemomenten en diverse mogelijkheden voor burgers om contact te leggen of bezwaar te maken. Dat geeft kans op kleine onjuistheden of fouten. Een groot deel van de situaties die niet 'standaard' zijn worden in tweede instantie opgelost door maatwerk toe te passen in de afhandeling wanneer de burger zich meldt met vragen, bezwaren of klachten.

Op het moment dat schrijnende gevallen in beeld komen, passen we steeds de menselijke maat toe en zijn we coulant in het vernietigen van parkeerbonnen en eventuele klem-, sleep- en bewaarkosten en verlenen we desnoods een vergunning op basis van de hardheidsclausule. Incidenten waarbij een voertuigeigenaar verstrikt raakt in het proces zijn verhoudingsgewijs schaars; maar als het misgaat zijn het voor de betrokken bewoners, bezoekers of ondernemers al snel schrijnende situaties, die hen bovendien veel geld kunnen kosten.

**Oplossingen, ketenbrede aanpak**
Voordat ik uiteenzet welke verbeteringen al ingevoerd of aanstaande zijn en welke nog onderzocht worden, wil ik alvast het belangrijkste inzicht uit het verhaal in Het Parool met u delen: binnen de complexe keten van de parkeerhandhaving moet een groter besef bij alle betrokken medewerkers komen dat excessen als deze kunnen ontstaan. Ook als die medewerkers alles volgens de geldende werkinstructies doen. We moeten ervoor zorgen dat juist kwetsbare burgers hun probleem bij de gemeente kwijt kunnen zodat die opgelost kunnen worden. (Potentieel) schrijnende situaties moeten in een vroeger stadium worden gesignaleerd en we moeten sneller en daadkrachtiger optreden in het oplossen ervan.

We gaan een loket inrichten waarnaar parkeerders verwezen kunnen worden die 'vastlopen' in hun parkeerdossier. Daar gaat een casemanager die de hele keten kent en doorzettingsmacht heeft, de problemen bespreken met de parkeerder. Dit kan telefonisch of online, maar er kan ook een fysieke afspraak gemaakt worden op de stadsdeelkantoren. Het doel is om complexe problemen eerder te signaleren en deze ook op te lossen. Ik streef ernaar dat deze aanpak begin juli operationeel is.

**Kwaliteit parkeerdienstverlening in 2024**
De eerste helft van 2024 kende een toename in het aantal klachten en vragen. Dit had verschillende oorzaken. Zo vonden er drie grote uitbreidingen plaats van betaald parkeren, namelijk in Nieuw-West, Zuidoost en Noord. Tegelijkertijd waren er kinderziektes en technische storingen bij de doorontwikkeling van het vergunningensysteem. Ook startte in deze periode de nieuwe parkeerdienstverlener P1, die intensiever ging handhaven en aan hogere kwaliteitseisen moest voldoen. De voorbereidingstijd van P1 op de start van het contract was korter dan gehoopt. Dit had te maken met de rechtszaak die werd aangespannen door de vorige parkeerdienstverlener.

Vanaf de zomer van 2024 zien we een duidelijke verbetering in de kwaliteit van de dienstverlening. De afhandeltijden voor het aanvragen en wijzigen van vergunningen liggen inmiddels binnen de afgesproken normen. Ook de bereikbaarheid van de klantenservice (backoffice) is sterk verbeterd. Verder worden bezwaren op naheffingsaanslagen en klachten inmiddels binnen de norm afgehandeld. Alleen de bezwaarbehandeling bij vergunningen voldoet nog niet volledig aan de gestelde normen. Daar werken we momenteel hard aan.

**Verbeteringen die al van kracht zijn**
De volgende maatregelen zijn inmiddels al doorgevoerd. Hoewel dit geen volledige opsomming is, gaat het hierbij om de belangrijkste verbeteringen.

*Vergunningverlening*
Op het gebied van vergunningverlening worden (voormalig) vergunninghouders die opvallend vaak (en/of kort na elkaar) parkeerbonnen ontvangen actief benaderd om problemen vroegtijdig te signaleren en te verhelpen. Dit systeem van vroegsignalering is sinds dit jaar actief en de eerste resultaten zijn bemoedigend. Hierbij gaan we ook de (voormalig) vergunninghouders benaderen die heel grote aantallen parkeerbonnen hebben ontvangen.

*Handhaving*
Handhavers krijgen extra coaching om beoordelingsfouten verder te voorkomen.
Bij het opleggen en invorderen van parkeerbonnen is afgesproken dat er bij uitbreidingen van betaald parkeren in de eerste twee weken na invoering geen flyer meer achtergelaten wordt. In plaats daarvan ontvangen bewoners die nog niet betalen een waarschuwingsbrief thuis. Hiermee bereiken we een groter aantal bewoners.

*Klantcontact*
Tot slot zijn er diverse verbeteringen doorgevoerd in het klantcontact. Zo vindt er wekelijks overleg plaats tussen Dienstverlening (14020), de parkeerdienstverlener P1 en Parkeren om signalen vanuit bewoners snel op te pakken. Daarnaast is door betere afstemming en planning de bereikbaarheid van de tweedelijns telefonische ondersteuning tussen Dienstverlening (14020) en P1 aanzienlijk verbeterd.

**Verbeteringen waar we aan werken**
We zijn bezig met het doorvoeren van aanvullende verbeteringen op drie niveaus. Een aantal van de hieronder genoemde verbetering heb ik ook al genoemd in mijn brief van 25 oktober jl. Ik herhaal ze hier voor de volledigheid.

*1. Zorgen dat, juist kwetsbare, burgers hun probleem bij de gemeente kwijt kunnen*
Om problemen in de parkeerhandhaving in een eerder stadium te signaleren en bij iemand neer te leggen met ketenoverzicht en doorzettingsmacht zetten we daar de komende periode extra op in. Dan heb ik het over de eerder in deze brief genoemde casemanagers waarnaar parkeerders die 'vastlopen' kunnen worden verwezen. We richten ons hierbij vooral op kwetsbare Amsterdammers en parkeerders die een extra risico hebben om in een schrijnende situatie terecht te komen.

De precieze invulling van deze extra inzet wordt nu uitgewerkt door Parkeren in samenwerking met ketenpartners zoals de parkeerdienstverlener, Belastingen en Dienstverlening zodat het voor de zomer in werking kan treden. Belangrijk aandachtspunt in de uitwerking is hoe je zorgt dat je de doelgroep bereikt waar dit echt meerwaarde voor heeft en dat het voor een versterking en aanvulling zorgt op het reguliere proces - dat voor de overgrote meerderheid goed werkt - waarin jaarlijks tienduizenden vragen, klachten en bezwaren behandeld worden.

*2. Pro-actief signaleren en benaderen van (potentieel) schrijnende gevallen*
Daarnaast is het belangrijk dat de parkeerketen beter wordt in het vroegtijdig signaleren en benaderen van (potentieel) schrijnende gevallen. Enerzijds is het hiervoor belangrijk dat we het bewustzijn en de alertheid hierover vergroten bij de honderden medewerkers. Anderzijds komt er extra aandacht voor momenten in de keten waar schrijnende situaties vaker voorkomen. Naast de eerdergenoemde maatregelen die al van kracht zijn, komen onderstaande maatregelen binnenkort beschikbaar.

- Er komt een Pop-Up signalering in de beoordeling van scanfoto's van plekken of kentekens waar eerder fouten zijn voorgekomen. Dit zal eind april 2025 operationeel zijn;
- We gaan van de weggesleepte voertuigen na of die van een vergunninghouder is;

Daarnaast onderzoeken we of we op andere plekken in de processen en systemen maatregelen kunnen nemen om de potentiële grote impact te dempen. Ik zal u daarover op de hoogte houden.

*3. We treden daadkrachtiger op bij specifieke problemen*
Er wordt een team casemanagers samengesteld die individuele gevallen gaat oplossen. Dit doen zij door in nauw contact te blijven met alle afdelingen in de keten. In de keten zorgen we ervoor dat dit team voor de collega's goed bereikbaar is.

**Vervolg**
Ik heb hierboven toegelicht welke concrete stappen we hebben genomen en nog gaan nemen om bewoners, ondernemers en bezoekers een betere parkeerdienstverlening te bieden. Ondanks alle technologische ondersteuning blijft parkeerbeheer ook mensenwerk. En dat is ook essentieel, zodat het voor iedereen duidelijk is dat beslissingen nooit alleen door een computer worden genomen, hetgeen onmisbaar is om het vertrouwen in de overheid te bewaren. Fouten kunnen dan ook nooit volledig worden uitgesloten. Mijn inzet blijft daarom onverminderd gericht op voortdurende verbetering, zowel in de techniek als in de menselijke beoordeling. We onderzoeken verschillende mogelijkheden om de impact op parkeerders van handhaving op betaald parkeerders te verzachten waar het kan. Zo maken we de kans op schrijnende situaties zo klein mogelijk, want gevallen zoals die in het Paroolartikel zouden niet mogen voorkomen.

Ik heb ook het vertrouwen dat we, mede met bovenstaande maatregelen, nog meer stappen in goede richting zetten. Het systeem van de parkeerhandhaving is nooit helemaal 'af', maar er zit een voldoende lerend en corrigerend vermogen in de hele keten. Ik ben er van overtuigd dat we, mede met bovenstaande maatregelen, nog meer stappen in goede richting zetten, zodat burgers erop kunnen vertrouwen dat de overheid voor hen werkt.

**Tussentijdse terugkoppeling**
We maken dit najaar een voorlopige balans op van bovenstaande maatregelen en extra inzet. Daarbij bekijken we of dit er inderdaad heeft bijgedragen dat bewoners die vastlopen eerder en daadkrachtig geholpen worden. Aan de hand daarvan bekijken of de ingezette maatregelen passend zijn, of dat er aanpassingen nodig zijn. Deze bevindingen delen we met de raad.

Ik beschouw de toezegging die ik tijdens de vergadering van de commissie MOW van 20 maart heb gedaan aan de leden Asruf en Koyuncu over de werking van het parkeersysteem, de ketenverantwoordelijkheden en een evaluatie hiermee als afgedaan.

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



Melanie van der Horst
Wethouder Verkeer, Vervoer en Luchtkwaliteit