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 lid Koyuncu (DENK) inzake 'aanhoudende problemen bij Parkeerbeheer'

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 13 augustus 2024 heeft het college schriftelijke vragen ontvangen van het lid Koyuncu inzake aanhoudende problemen bij Parkeerbeheer. Onderstaand treft u de beantwoording van deze vragen aan.

Toelichting:
Naar aanleiding van recente incidenten en aanhoudende problemen bij Parkeerbeheer wil ik u graag enkele vragen voorleggen. Deze vragen zijn gebaseerd op zowel individuele gevallen, zoals die van de heer van Dongen (Parool 12 augustus 2024), als op bredere, structurele problemen binnen Parkeerbeheer.

Gezien het vorenstaande stelt ondergetekende, namens de fractie van DENK, 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. **In eerdere beantwoording heeft het college aangegeven niet het beeld te herkennen dat boetes bewust vlak voor een rechtszaak worden ingetrokken. Desondanks is in het geval van de heer van Dongen vlak voor de rechtszaak besloten om de boete in te trekken. Wat is de reden hiervan? Hoe rechtvaardigt het college deze gang van zaken tegenover de inwoners?**
   De reden dat in dit geval besloten is om het beroep in te trekken en de naheffingsaanslag (NHA) te vernietigen is omdat de juristen van de gemeente tijdens de beroepsprocedure inzagen dat er een aantoonbare (tik)fout is gemaakt bij het invullen van het kenteken. Dit is helaas in de bezwaarfase niet geconstateerd.

2. **Hoe vaak heeft de afdeling Parkeerbeheer in de afgelopen zes maanden boetes of naheffingen ingetrokken vlak voor een rechtszaak? Het is niet te ontkennen dat als dit vaker voorkomt, er sprake is van een patroon dat wijst op ernstige inefficiëntie.**

Waarom wordt dit niet actief gemonitord door het college?
Er is geen sprake van een patroon. Het komt een enkele keer per jaar voor dat de gemeente (directie Belastingen) voor een rechtszaak een naheffingsaanslag intrekt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de menselijke maat. Wanneer juristen bij het lezen van het beroepsschrift van tevoren zien dat er aantoonbare fouten zijn gemaakt, zullen zij de naheffingsaanslag alsnog vernietigen. In detail: in de meeste gevallen wordt, na contact met belanghebbende, het verweer gestaakt. Vervolgens wordt de NHA vernietigd. De afdeling die verantwoordelijk is voor de afhandeling van bezwaren trekt hier lering uit.

3. **Is het college van mening dat de huidige praktijk, waarbij boetes op het laatste moment worden ingetrokken, acceptabel is? Waarom worden fouten zo laat opgemerkt, en waarom wordt er pas actie ondernomen als de druk van een rechtszaak nadert? Is het college het met ons eens dat deze structurele problemen spoedig bij de wortel aangepakt moeten worden?**
Zoals verwoord bij de beantwoording van vraag 2, komt het slechts enkele keren per jaar voor dat de gemeente voor een rechtszaak een naheffingsaanslag intrekt. Het intrekken van beroepen en NHA's vlak voor een rechtszaak is uiteraard niet gewenst. Echter is het voor zowel de gemeente als degene die de NHA opgelegd gekregen heeft wenselijker om het verweer voortijdig te staken dan de zaak te laten doorlopen. Het voorkomt een extra stap in het proces tot eventuele vernietiging van de NHA.

We zijn het er mee eens dat we moeten voorkomen dat het tot een rechtszaak komt. Daarom werken we aan een proactief waarschuwingssysteem dat NHA op NHA moet voorkomen. Dit houdt onder meer in dat er een signaal volgt naar de burger zodra er meer dan een bepaald aantal NHA's worden opgelegd, mits diens contactgegevens bij ons bekend zijn. Naar verwachting zijn we dit najaar 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.

4. **In het geval van de heer van Dongen ontstond onduidelijkheid over het al dan niet vooraf betalen van een naheffing voordat bezwaar kon worden ingediend. Is het vaker voorgekomen dat Amsterdammers op deze manier in verwarring belanden over hun rechten en plichten? Wat gaat het college doen om te zorgen dat dergelijke misstanden in de toekomst niet meer voorkomen?**
Begin januari 2024 is gestart met de huidige webpagina's om een bezwaar in te dienen. Er zijn sinds die tijd geen klachten bekend over onduidelijkheid over het al dan niet vooraf moeten betalen. De bij de heer Van Dongen ontstane onduidelijkheid is aanleiding geweest de tekst op de website te analyseren. Als iemand bezwaar wil maken tegen een NHA, dan komt diegene op de pagina met de volgende tekst.

U kunt het beste binnen 2 weken na dagtekening van de parkeerbon bezwaar maken. Na 2 weken is de betaaltermijn voorbij en krijgt u een aanmaning. De parkeerbon wordt dan

meteen verhoogd met € 9,-. Als uw bezwaar later wordt afgewezen, moet u ook die € 9,- betalen. ***Als u binnen 2 weken bezwaar maakt, krijgt u geen aanmaning en hoeft u deze kosten niet te betalen. Ook niet bij een afwijzing. Als uw bezwaar wordt toegekend, hoeft u de parkeerbon en de aanmaning niet te betalen.***

De tekst was altijd aanwezig op de website en tevens op de naheffingsaanslag zelf. Het college vindt deze tekst helder en begrijpelijk en ziet geen reden tot wijziging van deze tekst.

5. **Kan het college uitleg geven over de problemen in de casus van de heer van Dongen en wat het college gaat doen om de ervaren problemen zeer spoedig op te lossen?**
In deze situatie is door een tikfout de parkeervergunning op een foutief kenteken komen te staan. Daardoor waren er op het echte kenteken geen parkeerrechten geregistreerd. Omdat er regelmatig gecontroleerd wordt op deze parkeerrechten, heeft dit in enkele maanden tijd tot meerdere NHA's voor dit kenteken geleid. Ondanks dat meneer contact heeft opgenomen, is deze fout te laat opgemerkt.

   Er is een werkproces waarbij fouten direct hersteld worden wanneer deze worden gesignaleerd bij het afhandelen van een bezwaar. Helaas is het in deze casus daar fout gegaan en is de fout te laat hersteld. Hierdoor heeft de heer Van Dongen meerdere onterechte NHA's ontvangen. We gaan dit werkproces nogmaals onder de aandacht brengen bij alle collega's.

   Daarnaast zullen wij uiterlijk 1 december 2024 starten met het project NHA op NHA. Dit houdt in dat we proactief het aantal NHA's per kenteken monitoren. Zodra wij zien dat een kenteken meerdere NHA's in een korte periode heeft ontvangen, zullen wij deze kentekenhouder benaderen mits er contactgegevens beschikbaar zijn. Op deze manier kunnen wij het probleem oplossen en excessen voorkomen. Hierbij moet wel gezegd worden dat we alleen van vergunninghouders contactgegevens hebben mits zij die met ons hebben gedeeld. En: dat we in het kader van de AVG ook geen NAW-gegevens mogen gebruiken van kentekenhouders voor andere communicatie dan het opleggen van de NHA.

   Inmiddels zijn alle NHA's vernietigd. Meneer is hierover telefonisch geïnformeerd. Daarbij zijn uiteraard ook excuses gemaakt.

6. **Het college heeft recentelijk onderzoek gedaan naar problemen bij Parkeerbeheer? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat waren hiervan de resultaten?**
Welke problemen komen volgens het college het vaakst voor, en waarom is het tot nu toe niet gelukt om deze problemen effectief aan te pakken?
Wat zijn de resultaten van de tot nu toe genomen maatregelen, en waarom blijven de problemen nog steeds bestaan?
Het college heeft geen apart onderzoek gedaan naar Parkeerbeheer. Het college ziet daar geen aanleiding toe. Uiteraard komen er bij de grote aantallen betalende bezoekers en vergunninghouders in een stad als Amsterdam losse incidenten voor. Dat betreft meestal

een ongelukkige samenloop van omstandigheden en menselijke beoordelingsfouten, waar uiteraard ook gekeken wordt naar wat er verbeterd kan worden in de werkwijze en de toepassing van de menselijke maat. Daarnaast is in april dit jaar gestart met forse uitbreidingen van het betaald parkeren in Amsterdam, met name in Nieuw-West en Zuidoost. De verbeterpunten bij de eerste uitbreiding zijn in korte tijd geïmplementeerd, waardoor de tweede uitbreiding in Nieuw-West en de daarop volgende uitbreiding in Zuidoost veel beter verlopen. De uitvoering verloopt vooral beter in de vergunningverlening, de informatievoorziening op de stadsloketten en per telefoon. Uiteraard blijven we kijken naar verbeterpunten op basis van klachten en bezwaren. Zie de beantwoording van vraag 11 voor meer informatie over de uitbreidingen.

Voor de volledigheid van de beantwoording wil het college ook een inzicht geven in het aantal naheffingsaanslagen en bezwaren dat er wordt afgehandeld. Daarom is hieronder een overzicht toegevoegd.

NHA's en Bezwaren op NHA's (1 jan 2024 t/m 31 juli 2024)	
Opgelegde NHA's	390.100
Unieke kentekens van NHA's	231.200
Bezwaren n.a.v. NHA's	62.400
Unieke kentekens bezwaren n.a.v. NHA	41.300

Ook wil het college een indruk geven van hoeveel vergunningen er in Amsterdam zijn afgegeven (peildatum 1 juni 2024) en hoeveel aanvragen, kentekenwijzigingen en verhuizingen er hebben plaatsgevonden in het afgelopen halfjaar. In de twee tabellen hieronder vindt u deze informatie.

Vergunningsoort	**Actief 1 juni 2024**
Autodeel Stadsbreed	1348
Autodeelvergunning	1403
Bedrijfsvergunning	16424
Bedrijfsvergunning op Code	3186
Bewonersvergunning	109225
Bewonersvergunning (2e)	9360
Bezoekersparkeervergunning	131519
Emissieloze Brommobielen voor bedrijven	541
Emissieloze Brommobielen voor bewoners	1309
E-taxi-parkeervergunning	13
GA-parkeervergunning voor bewoners (bestuurders)	7847
GA-parkeervergunning voor bewoners (passagiers)	5633
GA-parkeervergunning voor bezoekers (bestuurders)	15762
GA-parkeervergunning voor bezoekers (passagiers)	2342
Hulpverlenersvergunning	1049

Hulpverlenersvergunning op Code	351
Kraskaartparkeervergunning	8805
Maatschappelijke vergunning	327
Maatschappelijke vergunning op Code	2400
Mantelzorg	1859
Marktvergunning	152
Marktvergunning op Code	1
Milieuparkeervergunning Bedrijf	240
Milieuparkeervergunning Bewoner	2609
OJK beperkt 09:00 - 19:00 uur (ma t/m vr)	135
Ondernemersdagvergunning	4
Ondernemersjaarkaart 24/7 (ma t/m zo)	105
Overloopvergunning	180
Sportverenigingvergunning	114
Sportverenigingvergunning op Code	218
Volkstuinvergunning	184
Totaal	324645

Product/handeling	**Aantal verzoeken 1e helft 2024**
Aanvraag parkeervergunning	143.798
Verhuizing parkeervergunning	41.964
Kentekenwijziging	31.592

7. **Met de geplande uitbreiding van betaald parkeren in de stad rijzen er ernstige vragen over de capaciteiten van de afdeling Parkeren. Hoe kan het college stellen voorbereid te zijn op de verwachte toename van bezwaren, terwijl de huidige problemen niet opgelost zijn? Wat is de impact van de geplande uitbreidingen van betaald parkeren, en waarom wordt er niet fors meer ingezet op verbetering om de situatie daadwerkelijk te verbeteren voordat er nog meer problemen worden gecreëerd?**
Op dit moment is de implementatie van de uitbreiding betaald parkeren al volop in gang Bij de recente uitbreiding per 8 april 2024 in Osdorp was de toestroom bij het Stadsloket groter dan verwacht. Dit kwam door samenloop van omstandigheden qua techniek en ook personele capaciteit. Sommige aanvragen lukten thuis niet, waarna mensen naar het Stadsloket kwamen. De vergunninguitgifte verliep nog niet soepel, en er kwamen daardoor veel meer vragen binnen dan bij eerdere uitbreidingen. Ook waren er veel vragen over stallingsplaatsen. Voorafgaand aan de tweede uitbreiding per 3 juni 2024 zijn daarom verbeteringen doorgevoerd. Voorbeelden hiervan zijn:
    - De inzet van parkeerspecialisten vanuit P1 is verhoogd van twee naar vijf dagen per week. Zie handelden de aanvragen op de Stadsloketten af en beantwoordden daar ook andere parkeervragen.

- Vanaf Fase 3, dus per 9 juli 2024 zijn er op de Stadsloketten Zuidoost en Noord medewerkers van Dienstverlening als parkeerspecialist ingezet en is P1 als telefonische achtervang beschikbaar bij complexe vragen;
- Het aantal medewerkers bij de Stadsloketten is daardoor verhoogd en het proces is verbeterd.
- Er zijn posters verspreid in de wijk en gebiedsteams zijn ingezet en uitgebreid geïnformeerd.
- Parkeerdienstverlener P1 heeft een betere bezetting in het callcenter en vergunningverlening;
- Bij de directie Parkeren is de beantwoording van vragen/klachten nu over meer FTE verdeeld en is er nu een medewerker werkzaam die zich puur met klachten en vragen over stallingsplaatsen bezighoudt;
- De nieuwe situaties die zich voordeden in Nieuw-West zijn een leercasus geweest voor de uitbreiding in Zuidoost en Noord per 7 oktober: wijken met vergelijkbare woningbouw en woonsituaties.

In juli zijn de afhandeltijden voor de aanvraag van vergunningen nog verder versneld. Een aanvraag voor een vergunning wordt in bijna alle gevallen binnen 3 werkdagen behandeld. De beschikbaarheid van informatievoorzieningen via het Stadsloket is op orde. Mochten medewerkers van het Stadsloket vragen hebben, dan kunnen zij de parkeerdienstverlener P1 om ondersteuning vragen. Zowel de bereikbaarheid van 14-020 als het klantcontactcentrum P1 is verbeterd. Daarom zien we de komende uitbreiding van oktober met vertrouwen tegemoet.

Hieronder vindt u de cijfers van de afhandeling van bezwaren in het tweede kwartaal. De aantallen zijn al in de eerste tabel bij het antwoord op vraag 6 genoemd.

Afhandeling bezwaren op naheffingsaanslagen Q2 2024		
Binnen 16 weken	Binnen 4 weken	Binnen 3 weken
99,84%	89,49%	84,35%

De afhandeling van bezwaren op vergunningen neemt gemiddeld 19,5 week in beslag. Bezwaren op geweigerde aanvragen voor de uitbreidingsgebieden worden met voorrang behandeld om zoveel mogelijk bewoners duidelijkheid te kunnen verschaffen voordat de scanauto gaat rijden.

Voor toekomstige uitbreidingsfases verhoogt P1 de capaciteit van de bezwaarafhandeling om de verwachte hogere instroom aan te kunnen. Daarmee wordt ook voldoende capaciteit gerealiseerd voor de uitbreidingen.

8. **De voortdurende problemen binnen Parkeerbeheer zijn al langer bekend, maar het college lijkt nog geen uitgebreid verbeterplan te hebben. Klopt dit? Kan het college een concreet plan presenteren, inclusief een duidelijk tijdspad waarin de inwoners van Amsterdam kunnen verwachten dat de problemen worden opgelost?**

Zie de antwoorden op vraag 7. Het college herkent niet dat er voortdurende problemen zijn, en ziet dus geen noodzaak voor een uitgebreid verbeterplan. De dienstverlening kan natuurlijk altijd beter. Daarom wordt er voortdurend gewerkt aan verbeteringen van kwaliteit en processen.

9. **Welke concrete belofte kan het college richting de Amsterdammers doen met betrekking tot de verbeteringen die gerealiseerd moeten zijn vóór het einde van deze bestuursperiode? Wat mogen inwoners verwachten aan resultaten en verbeteringen?**
   Zie antwoord vraag 5, 6 en 8.

10. **Het college heeft eerder onder andere arbeidstekorten aangevoerd als reden voor de trage afhandeling van bezwaren. Hoe denkt het college deze tekorten te compenseren, vooral met de verwachte toename van het aantal bezwaren door de uitbreiding van betaald parkeren?**
    Het college herkent zich niet in de stellingname van de vraag. Er zijn op dit moment geen arbeidstekorten in de uitvoering van de parkeerdienstverlening en afhandeling van bezwaren op NHA's en deze waren er eerder dit jaar ook niet. Wel zijn de afgelopen 2 maanden meer bezwaren afgehandeld dan ooit tevoren. In de eerste helft van 2024 was de instroom van bezwaren hoger dan voorheen. Dit kwam door de uitbreidingen, enkele kinderziektes bij de ontwikkeling van het nieuwe vergunningensysteem en diverse landelijke storingen. Dit zorgde voor een hogere werkvoorraad. De wettelijke afhandeltermijnen van bezwaren op NHA's zijn echter altijd in acht genomen. De capaciteit is mede daarom verhoogd en de werkvoorraad wordt hiermee weggewerkt.

11. **Is het in dit geval verstandig om door te gaan met de uitbreiding van betaald parkeren?**
    De afhandeling van bezwaren en de uitrol van betaald parkeren staan in principe los van elkaar en worden door verschillende teams uitgevoerd. Extra werkdruk bij de afhandeling van bezwaren leidt niet per se automatisch tot extra werkdruk bij de uitrol van betaald parkeren en vice versa.

    Ten aanzien van de projectorganisatie voor de uitbreiding betaald parkeren kan het college stellen dat de organisatie al is verbeterd en verder wordt verstevigd. 'Parkeerbeheer' is in control. Daarom vindt het college het verantwoord om door te gaan met de uitbreiding van betaald parkeren.

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