Gemeente Amsterdam

Raadsinformatiebrief

Aan:	De leden van de gemeenteraad van Amsterdam
Datum	25 oktober 2024
Portefeuille(s)	Verkeer, Vervoer en Luchtkwaliteit
Portefeuillehouder(s):	Melanie van der Horst
Behandeld door	Parkeren (Bestuurlijke.zaken.parkeren@amsterdam.nl)
Onderwerp	Raadsinformatiebrief verbeteringen parkeerhandhaving

Geachte leden van de gemeenteraad,

Er is de laatste tijd veel aandacht voor de uitvoering van het parkeerbeleid. Het gaat specifiek om een aantal onterecht opgelegde parkeerbonnen (zogenoemde naheffingsaanslagen) en de afhandeling van bezwaren. Voor de uitvoering van de parkeerdienstverlening heeft de gemeente Amsterdam P1 ingehuurd. Zij doen de handhaving, afhandeling van bezwaren en klachten en het beheer van parkeervergunningen en parkeerautomaten voor de gemeente. De gemeente heeft daarop de regie en is en blijft eindverantwoordelijk. We zijn dan ook continu met P1 in gesprek over mogelijke verbeteringen in de gehele parkeerdienstverlening.

Ik stuur u deze brief naar aanleiding van de recente media-aandacht, waaruit het beeld kan zijn ontstaan, dat er structurele problemen zouden zijn bij de uitvoerder. Ik nuanceer graag het geschetste beeld: er worden jaarlijks circa honderdduizend bezwaren ingediend en beoordeeld. Met zulke aantallen kunnen er fouten worden gemaakt. Tegelijkertijd moeten fouten zoveel mogelijk worden voorkomen. Ik wil dan ook graag dat bezwaren beter worden afgehandeld.

Proces NHA's

Om een nog beter beeld te geven van de orde van grootte van de operatie waar P1 voor aan de lat staat: dagelijks maken honderdduizenden parkeerders gebruik van parkeerplaatsen op straat waarvoor betaald moet worden. Dat kan met een van de ongeveer 200.000 parkeervergunningen die zijn verleend of door te betalen met een app, aan de automaat of via een van de 134.000 verleende bezoekersvergunningen. Die aantallen stijgen de komende twee jaar verder. Met behulp van scanauto's wordt gecontroleerd of er is 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. Ongeveer 99% van de NHA's zijn, op basis van de op dat moment beschikbare informatie, terecht opgelegd.

Bezwaar
Als een automobilist het niet eens is met de naheffingsaanslag, dan kan deze op de website van de gemeente de foto's inzien en eenvoudig bezwaar maken. Dan zal een medewerker opnieuw naar de situatie kijken en besluiten of de naheffingsaanslag wel of niet gegrond was. Als blijkt dat bij het uitdelen van de naheffingsaanslag een fout is gemaakt, wordt die rechtgezet. Daarnaast wordt zo'n 60% van de ingediende bezwaren gegrond verklaard. In de meeste gevallen is dat omdat de 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.

In de beoordeling en afhandeling van bezwaren en klachten is het dit jaar een aantal keer niet goed gegaan. De berichtgeving daarover heeft u kunnen volgen. In een aantal gevallen was sprake van een ongewenste opeenstapeling van grote aantallen NHA's.

Dat moet beter. In een gesprek met P1 deze week hebben we daarom aangegeven dat de kwaliteit van de afhandeling van bezwaren omhoog moet. Er moet goed naar elk bezwaar worden gekeken en het onderzoek moet volledig en op orde zijn voordat op een bezwaar wordt beslist. Gevallen waarbij in bezwaar een onterecht opgelegde NHA niet is herzien, moeten worden voorkomen. De gesprekken met P1 verlopen constructief. Ik heb er vertrouwen in dat, hoewel fouten nooit volledig te voorkomen zijn, het proces rondom de beslissing bij bezwaren verbeterd zal worden. We zullen dit de komende periode met extra aandacht volgen.

Verbeterpunten
Er zijn nog twee verbeterpunten waar ik nader op in wil gaan. De eerste is het voorkomen van stapeling van NHA's. Dit blijft achter bij de kwaliteit die we vragen en leidt tot ongewenste problemen voor automobilisten. 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 NHA's binnen korte tijd direct contact op wordt genomen met de automobilist, mits de contactgegevens beschikbaar zijn. In de praktijk geldt dat voor de meeste vergunninghouders. Ik zal hier na het reces uitgebreider op terugkomen in de antwoorden op verschillende sets door u gestelde schriftelijke vragen.

Het tweede verbeterpunt dat ik wil benoemen, is dat de systemen waarmee de beoordelaars van de foto's van de scanauto's hun werk moeten doen de komende maanden aanzienlijk verbeterd worden. Zo zijn er de nodige checks ingebouwd om kentekens waarmee in het verleden complicaties waren extra aandacht te geven. Daarnaast worden al deze medewerkers, met behulp van de systemen, persoonlijk gecoacht op hun eigen ontwikkelpunten.

Ik heb u met deze brief willen informeren over de aantallen, de processen en de verbeteringen rondom parkeerhandhaving. Ik heb er vertrouwen in dat de dienstverlening zich voortdurend zal verbeteren en dat daardoor het aantal fouten zal afnemen. We zullen de komende tijd de vinger aan de pols houden.

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



Melanie van der Horst
Wethouder Verkeer, Vervoer en Luchtkwaliteit