

Afhandeling bezwaarschriften naheffingsaanslagen parkeerbelasting 2025

P1

Gemeente Amsterdam

10 september 2025

Building a better working world

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting

Scope, werkzaamheden en opzet rapportage 5

Managementsamenvatting 6

Verbetervoorstel – Manuele Processen, Systeemprocessen en Governance & Toezicht

Leeswijzer verbetervoorstellen 8

Verbetervoorstel ten aanzien van manuele processen 9

Verbetervoorstel ten aanzien van systeemprocessen 13

Governance & toezicht op kwaliteit afhandeling bezwaarschriften 17

Bijlage 1 – Uitkomsten van uw onderzoek

1.1 Onderzoeksaanpak 20

1.2 Toetsingscriterium onderzoek 21

1.3 Leeswijzer 22

1.4 Onderzoeksuitkomsten 23

Bijlage 2 – Detail uitkomsten van het door de gemeente Amsterdam en P1 uitgevoerde onderzoek

2.1 Detail uitkomsten 28

2.2 Verhouding deelwaarneming 41

Bijlage 3 – Reactie op aanbevelingen vanuit P1 43

Bijlage 4 – Lijst met afkortingen en definities 46

Managementsamenvatting



Managementsamenvatting

Achtergrond van de werkzaamheden ten aanzien van het proces afhandeling bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting

In 2019 heeft EY de opdracht gekregen van de gemeente Amsterdam om diensten te verlenen in het kader van de processen binnen Egis Parking Services B.V. (hierna: EPS) rondom de afhandeling van bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting over het jaar 2018. In navolging op dit onderzoek heeft EY in 2020 eenzelfde opdracht voor de jaren 2019 en 2020 uitgevoerd, waarbij EY aanvullend de mogelijkheden tot verbetering van het proces in kaart bracht. In 2022 is een vergelijkend onderzoek verricht voor de afhandeling van de bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting over het jaar 2021 en de toetsing van de verwerking van de aanbevelingen uit het 2021 rapport. Dit onderzoek is herhaald in 2023. Tussen de gemeente Amsterdam en P1 is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst getekend sinds de aanbesteding in 2023. Het huidige onderzoek ziet toe op de afhandeling van de bezwaarschriften uit 2024 door de nieuwe organisatie P1. Daarnaast gaat het rapport in op de opvolging van voorgaande verbeterpunten en draagt (indien van toepassing) additionele voorstellen aan.

EY heeft in het kader van het onderzoek naar het proces van afhandeling van bezwaarschriften met betrekking tot naheffingsaanslagen parkeerbelasting 2024 een aantal activiteiten uitgevoerd. Deze activiteiten bestonden onder meer uit deskresearch van relevante documentatie en het afnemen van interviews met medewerkers van P1. EY heeft gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de volgende afdelingen en functies:

- Administratie
- Behandelaars bezwaarschriften
- Eindcontroleurs bezwaarschriften
- Manager afhandeling bezwaarschriften
- Functioneel beheer van de systemen 5.1, 1, c en
- de Bezwarenapp

De verbeterpunten die als zodanig in dit onderzoek worden beschreven vanaf pagina 9 zien toe op de volgende drie onderwerpen:

I. Manuele processen
II. Systeem processen
III. Governance en toezicht op kwaliteit afhandeling bezwaarschriften

Om tot de verbeterpunten te komen heeft EY in het kader van de opdracht de volgende relevante documentatie ontvangen:

- "Normenkader ten behoeve van de audit zorgvuldige afhandeling bezwaren tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting" inclusief bijlagen d.d. 3 april 2025.
- Data-dump van in 2024 behandelde en afgeronde bezwaren tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting.

Onze werkzaamheden hebben toegezien op de mogelijkheden voor potentiële verbetering(en) van de processen zoals deze in de Bezwarenapp worden uitgevoerd.

5.1, 1, c



Verbetervoorstel voor Manuele Processen, Systeemprocessen en Governance & Toezicht

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c



Bijlage 1 – Uitkomsten van het door de gemeente Amsterdam en P1 uitgevoerde onderzoek

De informatie in deze bijlage is afkomstig van de gemeente Amsterdam en P1. EY heeft deze informatie uitsluitend overgenomen ten behoeve van de volledigheid van het rapport.

Bijlage 1 – 1. Onderzoeksaanpak van het door gemeente Amsterdam en P1 uitgevoerde onderzoek

In juli 2025 heeft de gemeente Amsterdam in samenwerking met Q-Park Operations Netherlands VI B.V. (handelsnaam P1) een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarschriften in het jaar 2024.

In deze bijlage (1-4) van het rapport zijn de uitkomsten van het onderzoek opgenomen.

De uitkomsten zoals opgenomen op deze pagina en de hierop volgende pagina's maken geen onderdeel uit van onze opdracht.

Deze zijn opgesteld door P1 in samenspraak met de gemeente Amsterdam. Wij dragen geen verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van de gegevens, de informatie en toelichtingen die door de directie en P1 zijn verstrekt.

Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarschriften in het jaar 2024. Zowel de gemeente Amsterdam als P1 hechten grote waarde aan de kwaliteit van de bezwaarschriften, voor zowel de eigen organisaties als voor de burgers.

Daartoe is een selectie gemaakt uit een populatie van bezwaarschriften die in 2024 zijn ontvangen én afgehandeld.

De onderzoekcriteria zijn geformuleerd op pagina 20 en vormden de basis voor de uitvoering van het onderzoek. Op pagina 21 is een leeswijzer opgenomen die toelichting geeft op de opbouw van het rapport. De onderzoeksuitkomsten worden gepresenteerd vanaf pagina 22, waarbij tevens is gekeken naar de resultaten uit voorgaande jaren.

1 januari 2024

t/m

31 december 2024

400 dossiers

Het onderzoek over de periode **1 januari t/m 31 december 2024** is uitgevoerd op basis van een deelwaarneming van 400 dossiers uit de gehele populatie van **106.722 dossiers**

Bijlage 1 – 2. Toetsingscriterium onderzoek

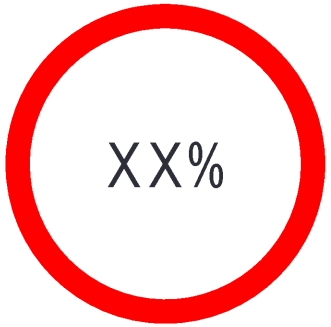
In het hiernaast opgenomen overzicht zijn de in het onderzoek opgenomen onderzoekcriteria opgenomen, inclusief toelichting op de interpretatie in het kader van het onderzoek.

1. Correcte toepassing Awb	▸ Toetsingscriterium ten aanzien van ontvankelijkheid	Pagina 28
2. Juiste verwerking	▸ Juiste toepassing van de categorie ▸ Juiste toepassing van de coulanceregeling ▸ Behandeltermijn ▸ Juiste toepassing van het toewijzingscriterium	Pagina 29
3. Ontvangstbevestiging	▸ Versturen van de ontvangstbevestiging ▸ Tijdigheid (binnen 1 werkdag) van het versturen van ontvangstbevestiging	Pagina 34
4. Relevante stukken dossiervorming	▸ Relevante stukken (afhankelijk van de situatie) aanwezig in het dossier ter onderbouwing van het afgehandelde bezwaarschrift	Pagina 36
5. Zorgvuldig en volledig ingaan op argumenten en omstandigheden	▸ Zorgvuldig en volledig ingaan in de uitspraak op de door de burger aangedragen argumenten en omstandigheid ▸ Juiste toepassing van de juiste bouwsteen	Pagina 37
6. Correcte toepassing beleid en gemeentelijke regelgeving	▸ Criterium ten aanzien van de juistheid van de uitspraak (gegrond/ongegrond/ niet ontvankelijk) op basis van de algehele beoordeling van het dossier	Pagina 38
7. Juridische houdbaarheid	▸ Juridische houdbaarheid van de beslissing	Pagina 39
8. Beslissing toegezonden	▸ Juiste uitspraak verzonden ▸ Uitspraak verzonden naar de juiste persoon	Pagina 40

Bijlage 1 – 3. Leeswijzer Onderzoeksuitkomsten



KPI-waarde is behaald



KPI-waarde is niet behaald

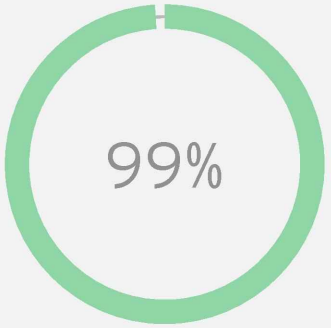
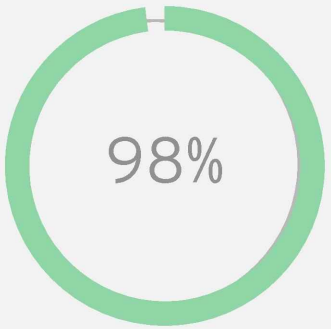
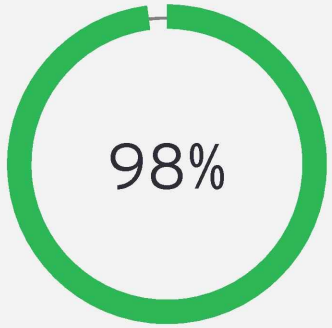
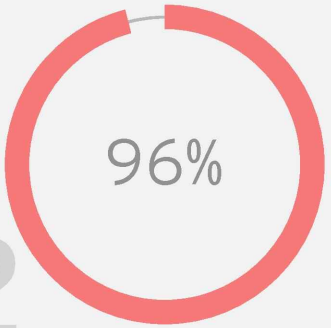
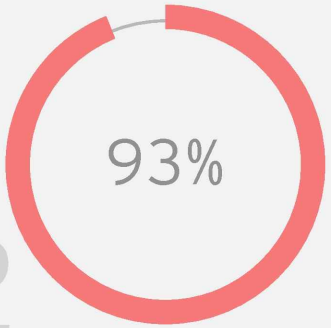
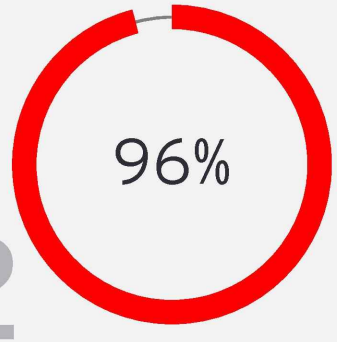
Criterium	Afgesproken KPI-waarde
Juiste toepassing van de Awb (ontvankelijkheid)	98%
Toewijzingscriterium correct toegepast	98%
Versturen van de ontvangstbevestiging	99%
relevante stukken aanwezig in het dossier	95%
volledig en zorgvuldig ingegaan op alle argumenten	95%
juiste conclusie getrokken	98%
juridische houdbaarheid van besluit	98%
uitspraak naar de juiste persoon verzonden	99%

In de onderzoeksresultaten die gepresenteerd worden op de volgende pagina zijn de uitkomsten van het onderzoek naar aanleiding van de afhandeling van bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen opgenomen. Aan de hand van de op de voorgaande pagina genoemde criteria is het onderzoek uitgevoerd. De leeswijzer (links) toont aan of een criterium uit de samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Amsterdam en P1 is behaald. Daarnaast zijn

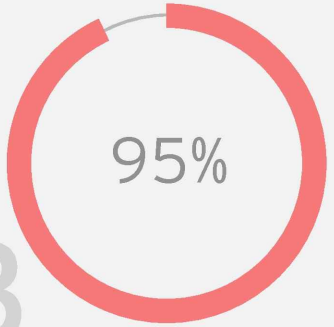
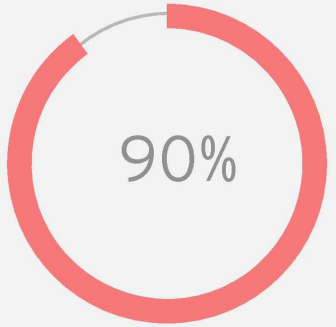
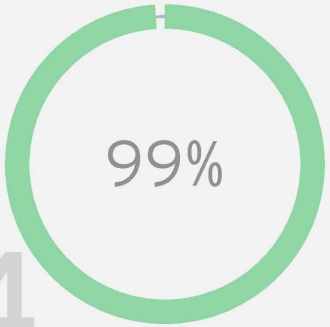
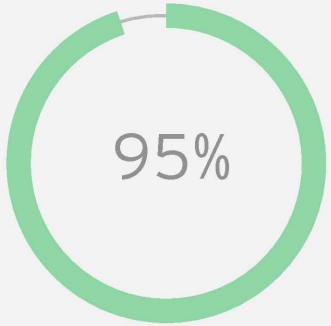
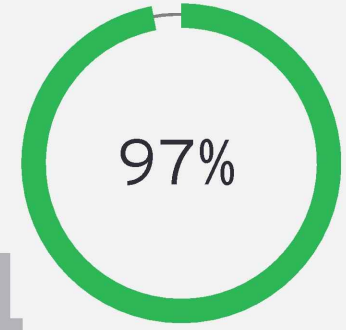
De onderzoeksresultaten gepresenteerd op bladzijden 23 tot en met 26 zijn opgedeeld in drie kolommen die als zodanig zijn opgebouwd:

- **Kolom 1:** Onderzoek 2021. Deze onderzoeksperiode loopt van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.
- **Kolom 2:** Onderzoek 2022. Deze onderzoeksperiode loopt van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2022.
- **Kolom 3:** Onderzoek 2024. Deze onderzoeksperiode loopt van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024.

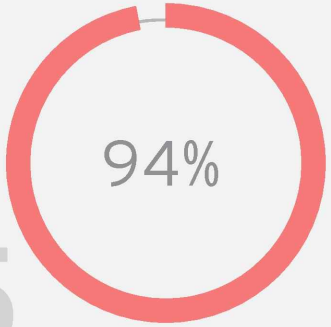
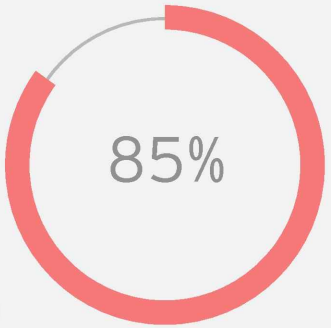
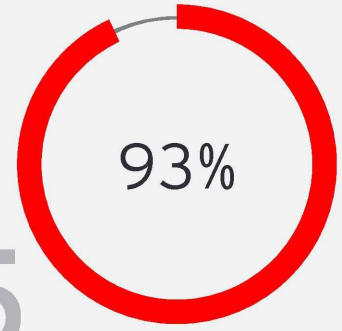
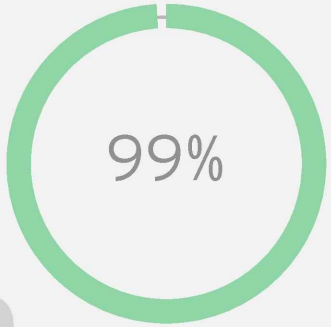
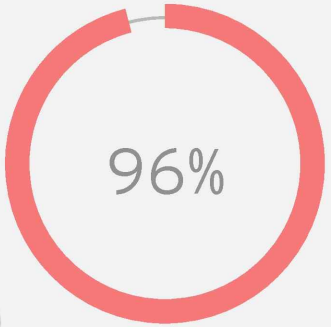
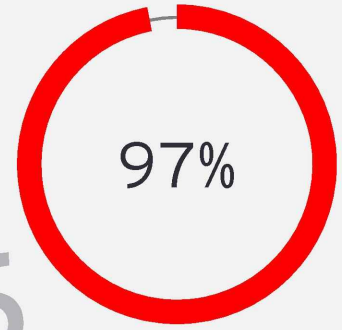
Bijlage 1 - 4. Onderzoeksuitkomsten

2021	2022	2024
 1 Bij de bezwaarschriften is de AWB (ontvankelijkheid) in 99% van de gevallen juist toegepast.	 1 Bij de bezwaarschriften is de AWB (ontvankelijkheid) in 98% van de gevallen juist toegepast.	 1 Bij de bezwaarschriften is de AWB (ontvankelijkheid) in 98% van de gevallen juist toegepast.
 2 Het toewijzingscriterium is in 96% juist toegepast.	 2 Het toewijzingscriterium is in 93% juist toegepast. 1% kon niet getoetst worden door ontbrekende stukken.	 2 Het toewijzingscriterium is in 96% juist toegepast. 1% kon niet getoetst worden door ontbrekende stukken.

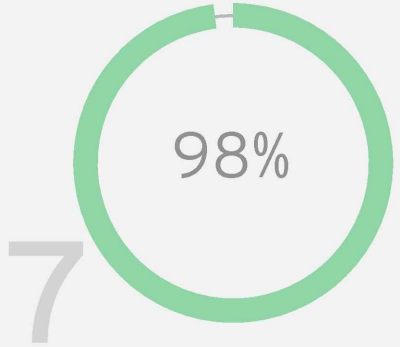
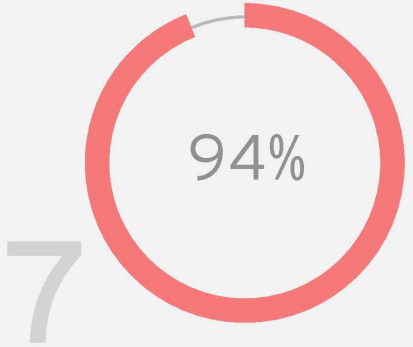
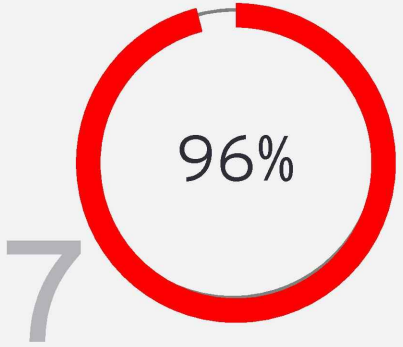
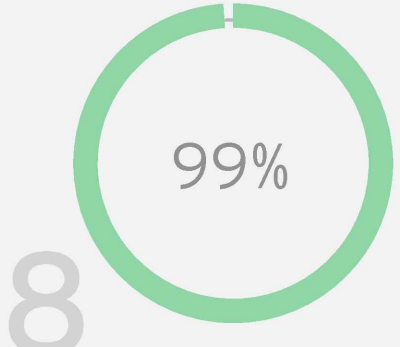
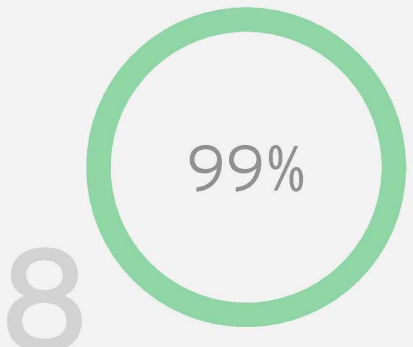
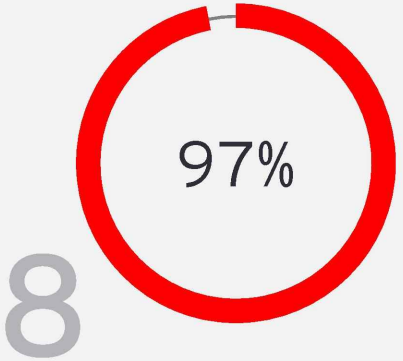
Bijlage 1 - 4. Onderzoeksuitkomsten

2021	2022	2024
 3 De ontvangstbevestigingen zijn in 95% van de gevallen (tijdig) verstuurd. De maximale uitloop is 10 werkdagen. 1% is niet verzonden.	 3 De ontvangstbevestigingen zijn in 90% van de gevallen (tijdig) verstuurd. De maximale uitloop is 12 werkdagen. 1% is niet verzonden.	 4 De ontvangstbevestigingen zijn in 95% van de gevallen (tijdig) verstuurd. De maximale uitloop is 15 werkdagen. 2% is te laat en 3% is niet verzonden.
 4 In de dossiers zijn in 99% de relevante stukken volledig opgenomen ter onderbouwing van de uitspraak.	 4 In de dossiers zijn in 95% de relevante stukken volledig opgenomen ter onderbouwing van de uitspraak.	 4 In de dossiers zijn in 97% de relevante stukken volledig opgenomen ter onderbouwing van de uitspraak.

Bijlage 1 - 4. Onderzoeksuitkomsten

2021	2022	2024
		
5 In 94% is er in het bezwaarschrift volledig en zorgvuldig ingegaan op de argumentatie van de burger.	5 In 85% is er in het bezwaarschrift volledig en zorgvuldig ingegaan op de argumentatie van de burger. 1% kon niet getoetst worden door ontbrekende stukken.	5 In 93% is er in het bezwaarschrift volledig en zorgvuldig ingegaan op de argumentatie van de burger. 1% kon niet getoetst worden door ontbrekende stukken.
		
6 De juiste conclusie is in 99% getrokken. In de overige gevallen is een onjuiste uitspraak gedaan.	6 De juiste conclusie is in 96% getrokken. 1% kon niet getoetst worden door ontbrekende stukken.	6 De juiste conclusie is in 97% getrokken. 1% kon niet getoetst worden door ontbrekende stukken.

Bijlage 1 - 4. Onderzoeksuitkomsten

2021	2022	2024
 7 De juridische houdbaarheid binnen de afspraken tussen EPS en gemeente Amsterdam is in 98% gewaarborgd.	 7 De juridische houdbaarheid binnen de afspraken tussen EPS en gemeente Amsterdam is in 94% gewaarborgd.	 7 De juridische houdbaarheid binnen de afspraken tussen P1 en gemeente Amsterdam is in 96% gewaarborgd.
 8 In 99% is de uitspraak naar de juiste persoon verzonden. In de overige gevallen was dit niet vast te stellen.	 8 In 99% is de uitspraak naar de juiste persoon verzonden. In de overige gevallen was dit niet vast te stellen.	 8 In 97% is de uitspraak naar de juiste persoon verzonden. In de overige gevallen was dit niet vast te stellen.

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

5.1, 1, c

Bijlage 4 - Afkortingen en definities

Bijlage 4 – Afkortingen en definities

Afkortingen

1.	Awb	Algemene wet bestuursrecht
2.	BMS	Bezwaren Management Systeem

Definities

1.	Bezwaarschriften	Bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting
2.	Bezwarenapplicatie	Systeem welke P1 gebruikt voor het afhandelen van bezwaarschriften
3.	Bouwstenen	Standaard tekstblokken welke beschikbaar zijn voor het opstellen van de uitspraken
4.	Bulk	Voor bepaalde bezwaarschriften is een generieke voor de afhandeling, deze worden in bulk afgehandeld met afwijkende (dossier) vereisten
5.	Gemeente Amsterdam	De directie van gemeente Amsterdam – afdeling Parkeren
6.	Het onderzoek	Het door gemeente Amsterdam en P1 uitgevoerde onderzoek naar de kwaliteit van de afhandeling van bezwaarschriften
7.	Opdracht	Opdracht in het kader van de processen binnen P1 rondom de afhandeling bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting
8.	Processen	Processen binnen P1 rondom de afhandeling bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting