



Parkeerservice 010

Hoeveel sch(r)ijven?



Parkeerservice 010

Hoeveel sch(r)ijven?

Colofon

Het onderzoeksteam van de ombudsman bestond uit:

Henk Groenendijk

Jaap van Hal

Mathilde van den Hoogen

Nadia El Oualid

Anne Mieke Zwaneveld (gemeentelijke ombudsman)

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding.....	1
1.1	Aanleiding.....	1
1.2	Vooronderzoek.....	1
1.3	Besluit tot onderzoek op eigen initiatief	5
1.4	Opbouw rapport	8
Hoofdstuk 2	Regels, organisatie, werkwijze.....	9
2.1	Inleiding	9
2.2	Wet- en regelgeving.....	9
2.3	Digitale ondersteuning.....	12
2.4	Gemeentelijke organisatie ten aanzien van parkeerproducten	12
2.5	De vergunningverlening	16
2.6	Cijfers.....	20
Hoofdstuk 3	De praktijk.....	25
3.1	Inleiding	25
3.2	Verdeling verantwoordelijkheden en bevoegdheden.....	25
3.3	Diverse applicaties en datasystemen.....	27
3.4	Behandeling van een aanvraag parkeervergunning in de praktijk.....	31
3.5	(Tijdelijke) wijziging van gegevens	33
3.6	Opzegging van de parkeervergunning.....	35
3.7	Betaling en verrekeningen	35
3.8	Herstel van fouten.....	36
3.9	Bereikbaarheid backoffice.....	36
3.10	Toekomstige ontwikkelingen	38
Hoofdstuk 4	Conclusies en Aanbevelingen.....	39
4.1	De top 5 van ergernissen.....	39
4.2	Knelpunten	40
4.3	Relevante behoorlijkheidsvereisten.....	42
4.4	Conclusies	43
4.5	Aanbevelingen.....	44
Bijlage 1:	Afstemmingsbrief	47
Bijlage 2	Lijst van geïnterviewden	48
Bijlage 3:	Vragenlijst parkeeronderzoek	49
Bijlage 4:	De behoorlijkheidsnormen	51
Bijlage 5:	Reactie van het college	56

Hoofdstuk 1 Inleiding

Een oudere dame die al 1,5 jaar probeert van dubbele rekeningen voor één parkeervergunning af te komen: "Het is het eerste waar ik aan denk als ik 's ochtends wakker word."

1.1 Aanleiding

In de loop van juli 2012 constateert de ombudsman dat er veel klachten binnen komen die te maken hebben met de administratieve verwerking en de betaling van hoofdzakelijk parkeervergunningen en bezoekerspassen, maar ook met abonnementen voor een plek in een parkeergarage, gehandicaptenparkeerkaarten, mantelzorgpassen en ontheffingen. Het is voor de ombudsman niet duidelijk wat de oorzaak van die plotselinge stijging is.

Op dat moment houden drie diensten zich bezig met het beleid, de handhaving, de uitgifte van parkeervergunningen op grond van de Verordening parkeerregulering en parkeerbelastingen en het Uitvoeringsbesluit parkeren en de invordering van de betalingen: Publiekszaken, Stadstoezicht en Belastingen. Ook de ombudsman weet niet altijd waar de klachten die hij binnen krijgt horen: stuurt de ombudsman de klacht door naar Publiekszaken, dan blijkt de klacht naar Stadstoezicht te moeten, of naar Belastingen en vice versa.

1.2 Vooronderzoek

De ombudsman besluit met ingang van juli 2012 intern apart te registreren hoeveel klachten hij over parkeerkwesties ontvangt. Hij stuurt de klachten steeds aan alle betrokken diensten toe¹, met het verzoek de afhandeling onderling te coördineren. Omdat de teller binnen een maand op 11 nieuwe klachten staat en de achtergrond van de klachten grotendeels overeen lijkt te komen, start hij een breder vooronderzoek. In dit vooronderzoek analyseert de ombudsman alle door de gemeentelijke ombudsman Rotterdam ontvangen klachten over parkeervergunningen, invalidenparkeerkaarten, bezoekerspassen, abonnementen in parkeergarages en overige parkeerbekwaamheden over de periode van 1 januari 2011 tot 30 oktober 2012.

De ombudsman kiest voor de datum vanaf 1 januari 2011 omdat het toenmalige Gemeentebelastingen met ingang van november 2010 de invordering van de betalingen voor zijn rekening nam. Hij wil ondermeer weten of de klachten het gevolg van deze overgang zijn of dat de recente klachten andere oorzaken hebben.

¹ Zie bijlage 1 voorbeeld afstemmingsbrief.

De ombudsman verzamelt over de periode 1 januari 2011 tot 30 oktober 2012 de klachten die hij voor interne afhandeling doorstuurde naar Publiekszaken, Gemeentebelastingen en Stadstoezicht. De ombudsman maakt daarvoor een selectie uit het eigen zaakssysteem, hetgeen resulteert in 60 onderzoeksdossiers met totaal 118 klachten over parkeorzaken. In een onderzoeksdossier kunnen meer klachten tegelijk onderzocht worden: bijvoorbeeld 1) er is een administratieve fout gemaakt én 2) men reageert niet op mijn brieven en telefoontjes daarover.

In 93% van de gevallen ging het om klachten over parkeervergunningen c.q. bezoekerspassen. In de overige 7% van de gevallen hadden de klachten betrekking op abonnementen en invalidenparkeerkaarten.

Tabel 1: Verdeling klachten over “parkeerproducten”

Onderwerp	Aantal
Parkeervergunning en bezoekerspassen	56
Abonnement parkeergarage	1
Invalidenparkeerkaarten	3
Totaal	60

1.2.1 Wat gaat er mis?

Van de 60 onderzochte klachten, over de periode 1 januari 2011 tot en met oktober 2012, gaat er in ruim de helft van de gevallen waarschijnlijk iets mis in de administratie bij één van de drie betrokken diensten: Belastingen, Stadstoezicht of Publiekszaken Rotterdam. De fout wordt doorgaans pas zichtbaar op het moment dat Belastingen de (dwang)invordering inzet.

De fout betreft veelal een niet of onjuist ingevoerde mutatie. Denk bijvoorbeeld aan een verhuizing, overlijden, opzegging of het verkopen van de auto en het kopen of leasen van een nieuwe auto. In tenminste 20% van de onderzochte klachten is de aanleiding een fout of onhandigheid van de klager zelf. De klager betaalt bijvoorbeeld een onjuist bedrag, vergeet het betalingskenmerk, of gebruikt een verkeerd (oud) rekeningnummer. Daarna lukt het klagers echter niet om de fout te herstellen. In de andere 80% heeft de gemeente haar zaken niet op orde.

Klagers zoeken hulp bij de ombudsman omdat hun eigen inspanningen (telefoon, e-mail, brief, langskomen en/of een bezwaarschrift) geen reactie of niet het gewenste resultaat opleveren. Klagers belden met 14010, waren langs gegaan bij de balie van Belastingen aan de Blaak, één van de Stadswinkels of hadden een email gestuurd via de gemeentelijke portal www.rotterdam.nl. Deze signalen werden door de gemeentelijke organisatie echter niet voldoende opgepikt en er kwam geen oplossing.

1.2.2 De top 5 van ergernissen

Op basis van het vooronderzoek heeft de ombudsman de volgende top 5 van ergernissen samengesteld:

Tabel 2: Top 5 'ergernissen' in afhandeling onderzochte klachten

Omschrijving	
1	Geen reactie op e-mail/brief/langskomen/bezwaarschrift en via 14010
2	Gebrekkige afstemming tussen diensten
3	Onterechte brief/geruststelling dat alles in orde is
4	Uitzoeken/behandeling klacht door dienst duurt erg lang
5	Restitutie door dienst laat op zich wachten (veelvuldig rappelleren)

In alle onderzochte gevallen is directe en indirecte bemoeienis (het doorzenden) van de ombudsman noodzakelijk om een doorbraak te bereiken. De ombudsman kent de klachtafhandelaars en sleutelfiguren, die bij parkeerzaken betrokken zijn. Eenmaal op de hoogte van de klacht, zijn de interventies van de ombudsman effectief. De klachtbehandelaars lossen de klacht immers op, waar klagers vaak lange tijd vruchteloze pogingen hadden gedaan via 14010 of www.rotterdam.nl.

De nazorg blijkt dan nog wel een probleem, waar ook de ombudsman niet makkelijk doorheen komt.

1.2.3 Wat deed de ombudsman met de klachten?

Opschorten invordering

Omdat de invordering meestal al is opgestart verzoekt de ombudsman - als hij op basis van de klacht en de onderliggende stukken concludeerde dat klagers verhaal zeer aannemelijk is - aan Belastingen de invordering op te schorten. Op die manier creëert de ombudsman voor zowel klager als de dienst rust om de zaak goed uit te zoeken en voorkomt hij dat er onomkeerbare beslissingen worden genomen. Immers, de openbare verkoop van een auto is niet meer terug te draaien. De ombudsman stuurt daarna de klacht gericht door aan de verschillende dienst(en). In de begeleidende brief legt hij vast dat de invordering is opgeschort en welke informatie met de dienst(en) gewisseld is in het voortraject.

Tabel 3: Wat deed de ombudsman?

Omschrijving	aantal
Doorzenden	38
Bemiddelen	21
Oordelen	1
Totaal	60

Liever oplossen dan formeel onderzoek

Omdat voor klagers een oplossing (zeker als de invordering al is gestart en klager een dwangbevel heeft ontvangen) het belangrijkste is, doet de ombudsman in het overgrote deel van de binnen gekomen klachten, geen uitgebreide klachtonderzoeken. Hij stuurt aan op snel resultaat. Als die oplossing er is, sluit de ombudsman het dossier met de vermelding dat de dienst de kans te baat heeft genomen om de klacht op te lossen of dat de bemiddeling door de ombudsman is geslaagd.

Oordeel blijft uit

Bij analyse van de 60 dossiers blijkt dat de ombudsman in veel gevallen wel een uitgebreider klachtonderzoek had kunnen doen en de klacht met een oordeel af had kunnen sluiten. In de meeste gevallen is zonder nader onderzoek vast te stellen, dat de gemeente niet snel genoeg heeft gehandeld omdat niet binnen 4 weken op een klacht is gereageerd. Met andere woorden: als de ombudsman wel gebruik had gemaakt van zijn formele onderzoeksbevoegdheden is het zeer aannemelijk dat in alle 60 dossiers één of meer klachtonderdelen gegrond zouden zijn verklaard.

Nazorg

Analyse van de 60 klachtdossiers laat zien dat het niet vaststaat dat de definitieve afwikkeling ook in alle gevallen kort na het oplossen van de klacht plaatsvindt. De communicatie tussen de klachtafhandelaars (die een klacht gegrond verklaarden en maatregelen toezegden) en degene die deze toezeggingen moeten uitvoeren, blijkt onvoldoende resultaat te hebben. Het gaat er dan bijvoorbeeld om dat een onjuist adres niet in het systeem wordt gewijzigd of dat een betalings/crediteringsopdracht niet wordt uitgevoerd.

Als klager in een dergelijke situatie op eigen houtje probeert contact te krijgen met de medewerkers bij de verschillende diensten via 14010 of www.rotterdam.nl (de frontoffice) om die definitieve afwikkeling te bespoedigen, leverde dat in de meeste gevallen niets op. Het lukt klagers niet om contact te krijgen met de backoffice, de

medewerkers die bij de diverse diensten/vakeenheden belast zijn met het afwickelen van de aanvragen en inhoudelijke vragen beantwoorden die door de frontoffice niet beantwoord kunnen worden.

Maar ook de ombudsman stuit soms op schier onmogelijk te nemen horden. Het is voorgekomen dat na het definitieve oordeel van de ombudsman dat de klacht gegrond was en de afspraak dat er nog een nabetaling zou volgen, de definitieve betaling uiteindelijk nog een jaar op zich liet wachten. Het duurde in 11 van de onderzochte gevallen meer dan een half jaar voor er daadwerkelijk een terugbetaling volgde.

Ook dan zijn klagers in een aantal gevallen niet klaar: het komt voor dat de klacht elk jaar terugkomt, omdat het softwaresysteem zich moeilijk bij laat sturen. Het systeem brengt via de koppeling met andere gegevensbestanden, zonder verdere waarschuwing, wijzigingen aan. Dit gebeurt ook nadat handmatig de goede gegevens ingevoerd zijn. Daardoor komt de initiële fout steeds weer terug.

1.3 Besluit tot onderzoek op eigen initiatief

Op basis van de resultaten van dit vooronderzoek besluit de ombudsman een onderzoek op eigen initiatief te starten. De top 5 van ergernissen neemt hij daarbij als leidraad. Over dit besluit informeert hij op 28 februari 2013 de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de directeuren van de Clusters en vakeenheden of afdelingen per brief of email. Ook vraagt de ombudsman om een contactpersoon aan te wijzen, zodat hij die kan benaderen voor de gegevens die hij nodig heeft voor zijn onderzoek. Daarnaast publiceert de ombudsman een persbericht.

Drie voormalige diensten, twee Clusters

- Dienstverlening, Vakeenheid Publiekszaken en Vakeenheid Belastingen
- Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving

In dit onderzoek is ervoor gekozen de voormalige taken van de drie onderzochte diensten te onderscheiden in drie functies. De reden daarvan is dat de voormalige diensten Publiekszaken, Gemeentebelastingen en Stadstoezicht niet meer bestaan, maar overgegaan zijn naar een tweetal clusters. De diensten Publiekszaken en Gemeentebelastingen vormen nu de Vakeenheden Publiekszaken en Belastingen binnen het Cluster Dienstverlening. Stadstoezicht is grotendeels overgegaan naar het Cluster Stadsbeheer en heet nu Toezicht en Handhaving.

De functies van de voormalige diensten zijn vergelijkbaar met de functies van Toezicht en Handhaving, Vakeenheid Publiekszaken en Vakeenheid Belastingen. Een eventueel coördinatieprobleem is met die overgang niet per definitie verholpen: *“Algemeen kan worden gesteld dat de vorming van het cluster Dienstverlening voor de*

betrokken diensten geen grote veranderingen brengt in het primaire proces, als gevolg van de wettelijke grondslag voor het takenpakket. Daarin zijn geen grote veranderingen voorzien.”²

De betrokken diensten zijn:

1. Publiekszaken Rotterdam, per 1 juni 2012 als vakeenheid Publiekszaken onderdeel uitmakend van het Cluster Dienstverlening, die de aanvragen parkeervergunningen, bezoekerspassen en invalidenparkeerkaarten in behandeling neemt en uitgeeft. Per 1 juni 2012 vervult de vakeenheid Publiekszaken deze taken: “De Vakeenheid Publiekszaken kent twee afdelingen, Expertise Burgerzaken en KlantContactCentrum (KCC). Deze onderdelen blijven voor hun inrichting en taken gelijk aan de huidige afdelingen van Publiekszaken.”³
2. Belastingen Rotterdam (per 1 juni 2012 onderdeel van het Cluster Dienstverlening) die de oplegging en invordering (facturering en incasso) van de heffingen verbonden aan een parkeervergunning, invalidenparkeerplaats etc. doet. “De Vakeenheid belastingen van het Cluster Dienstverlening kent vier afdelingen: Aanslagregeling, Invordering en Fiscaal Technische Zaken en ICT. Deze onderdelen blijven voor hun inrichting en taken gelijk aan de huidige teams van Gemeentebelastingen.”⁴
3. Stadstoezicht Rotterdam, per 1 juni 2012 deel geworden van het Cluster Stadsbeheer. Parkeervoorzieningen is ondergebracht bij het onderdeel, Toezicht en Handhaving.⁵ Stadsbeheer is verantwoordelijk voor de beleidsactiviteiten op operationeel (uitvoerend) gebied en adviestaken op het gebied van parkeren⁶. Daarnaast is Stadsbeheer verantwoordelijk voor de handhaving.

De beleidsactiviteiten op strategisch niveau, op het gebied van parkeren, vallen onder de verantwoordelijkheid van het cluster Stadsontwikkeling, afdeling Verkeer & Vervoer. Vanwege de focus van dit onderzoek worden de activiteiten van het cluster Stadsontwikkeling ten aanzien van parkeren buiten beschouwing gelaten.

1.3.1 Onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek op eigen initiatief, is helder te krijgen waar de fouten gemaakt (kunnen) worden en hoe en of de correctiemechanismen werken.

De ombudsman ziet als deelonderzoeksvragen:

1. Hoe is het administratieve proces ten aanzien van het verlenen van parkeervergunningen georganiseerd? Waar kunnen fouten ontstaan? Deze

² Organisatieplan Cluster Dienstverlening, van 12 juni 2012 p. 37.

³ Cluster Dienstverlening, Formatieplan, p. 4.

⁴ Cluster Dienstverlening, Formatieplan, p. 4.

⁵ Organisatieplan van de Cluster Stadsbeheer van 12 juni 2012.

⁶ Organisatieplan Toezicht & Handhaving, van 24 april 2013, p. 31.

onderzoeksvraag gaat over de interne organisatie van de gemeente: Wie is waarvoor verantwoordelijk, wie doet wat als er een parkeervergunning wordt aangevraagd? Van welke registratiesystemen wordt gebruik gemaakt?

2. Hoeveel klachten en bezwaren worden er bij de diensten ingediend en hoeveel daarvan zijn gegrond? Wat is de gemiddelde doorlooptijd van deze klachten en bezwaren en zijn er uitschieters naar boven en naar beneden? Wat gebeurt er met de signalen die via www.rotterdam.nl en 14010 binnenkomen? In hoeveel gevallen lukt het doorverbinden naar de backoffice van de gemeente niet? Zijn er cijfers bekend over de termijn waarop door de backoffice wordt teruggebeld?
3. Hoe gaat de correctie van de gemaakte fouten en is dat correctiemechanisme effectief? Waar is de nazorg belegd en op welke manier vindt die nazorg plaats? Hoe controleert men of de toegezegde restitutie of de toegezegde verandering van de gegevens in de systemen ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden?

1.3.2 Onderzoeksmethoden

In het onderzoek is gebruik gemaakt van de volgende onderzoeksmethoden:

1. Bestuderen van relevante documenten van intranet en www.rotterdam.nl en documenten die de ombudsman ten behoeve van het onderzoek opvraagt zoals inrichtings- en organisatieplannen, werkprocessen en dienstverleningsovereenkomsten.
2. In kaart brengen van relevante werkprocessen van betrokken clusters/afdelingen, (overleg)structuren en registratiesystemen. Waar raken werkprocessen elkaar?
3. Meelopen met de praktijk. Het onderzoeksteam van de ombudsman heeft als onderdeel van deze onderzoeksmethode, in april 2013 een bezoek gebracht aan Publiekszaken en Belastingen en is letterlijk naast betrokken medewerkers gaan zitten om te kijken hoe het werk in de praktijk gaat.
4. In kaart brengen van cijfers: hoeveel parkeervergunningen worden/zijn er per jaar verstrekt, hoeveel klachten/signalen zijn er binnen gekomen dat er iets verkeerd is gegaan en hoe snel zijn die opgelost?
5. Interviewen van beleidsmakers, managers, medewerkers (Stadswinkel, Invordering) en klachtencoördinatoren en bij de ombudsman bekende medewerkers die in het proces een rol spelen.^{7, 8}

In het kader van hoor en wederhoor is het concept-rapport, inclusief de conclusies en aanbevelingen, toegezonden aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam, aan de concerndirecteuren van het cluster Stadsbeheer en het

⁷ Bijlage 2 Lijst van geïnterviewden.

⁸ Bijlage 3 Vragenlijst interviews.

cluster Dienstverlening en de directeuren Toezicht en Handhaving, Belastingen en Publiekszaken.

De reactie van het college op het concept-rapport is ontvangen op 20 juni 2013 en is als bijlage 5 opgenomen in dit rapport. De inhoudelijke opmerkingen van de concerndirecteuren van het cluster Stadsbeheer en het cluster Dienstverlening, ontvangen op 17 juni 2013, zijn verwerkt in dit rapport.

1.4 Opbouw rapport

In hoofdstuk 2 schetst de ombudsman het toetsingskader ten aanzien van de aanvraag en de afhandeling van parkeervergunningen aan de hand van nationale en lokale regelgeving en geeft hij een overzicht van de gemeentelijke organisatie en relevante cijfers. In dit hoofdstuk vermeldt de ombudsman ook de praktische werkwijze rondom de aanvraag, beoordeling van een parkeervergunning. Ook wijzigingen, facturering en incasso worden hier behandeld. Tenslotte wordt het aantal klachten en bezwaren en de afhandeling daarvan in kaart gebracht.

In hoofdstuk 3 beschrijft de ombudsman de dagelijkse praktijk van het verlenen van parkeervergunningen. De ombudsman benoemt daar de knelpunten, die hij tijdens zijn onderzoek tegen komt.

In hoofdstuk 4 staan de conclusies van het onderzoek. De ombudsman doet in dit hoofdstuk ook een aantal aanbevelingen ten aanzien van de wijze waarop het herstel van gemaakte fouten verbeterd zou kunnen worden.

Hoofdstuk 2 Regels, organisatie, werkwijze

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wet- en regelgeving en de verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden rondom het verlenen van parkeervergunningen en andere parkeerproducten.

Paragraaf 2.2 gaat in op de vraag hoe het parkeren wettelijk is geregeld: op basis van welke wetgeving vindt parkeerregulering plaats en hoe is dat in Rotterdam geregeld? In paragraaf 2.3 wordt aangestipt welke applicaties/datasystemen worden gebruikt en in paragraaf 2.4 van dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de organisatie van het parkeren in Rotterdam: welk cluster is waarvoor verantwoordelijk en bevoegd beslissingen te nemen. In paragraaf 2.5 wordt een overzicht gegeven van de feitelijke gang van zaken van het verlenen van een parkeervergunning.

In paragraaf 2.5 wordt een deel van de cijfermatige gegevens die aan de ombudsman zijn verstrekt weergegeven. Het gaat dan om vragen als hoeveel parkeervergunningen worden er aangevraagd en hoeveel worden er toegewezen? Hoeveel klachten en bezwaren zijn er bij de diensten binnen gekomen en hoeveel daarvan zijn gegrond? Wat is de gemiddelde doorlooptijd van deze klachten en bezwaren en zijn er uitschieters naar boven of naar beneden? In hoeveel gevallen lukt het 14010 om klagers direct door te verbinden naar de backoffice bij Publiekszaken en Gemeentebelastingen? Zijn er cijfers bekend over de termijn waarop de backoffice terugbelt als het doorverbinden niet is gelukt en er een terugbelbericht is achtergelaten?

2.2 Wet- en regelgeving

2.2.1 Artikel 225 Gemeentewet

Parkeren is, volgens artikel 225 van de Gemeentewet, *“het gedurende een aaneengesloten periode stallen van een auto op de binnen de gemeente gelegen, voor het openbaar verkeer openstaande terreinen of weggedeelten”*. In het kader van de parkeerregulering kunnen belastingen worden geheven voor het parkeren en voor een door de gemeente verleende parkeervergunning. Bij verordening mogen regels vastgesteld worden over de plaats, het tijdstip en de manier waarop de belasting verschuldigd is. In een parkeervergunning staat aangegeven op welke plaats en welke manier er geparkeerd mag worden.

2.2.2 Wegenverkeerswet

Op grond van de Wegenverkeerswet is het mogelijk regels vast te stellen die *“kunnen strekken tot het waarborgen van het op juiste wijze in rekening brengen van tarieven voor het gebruik van de weg. “*⁹ *“Provincies, gemeenten en waterschappen behouden hun bevoegdheid om bij verordening regels vast te stellen ten aanzien van het onderwerp waarin deze wet voorziet,.....”*.¹⁰

2.2.3 Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990

In het Reglement verkeersregels en verkeerstekens¹¹ staat vermeld waar een bestuurder zijn voertuig wel en niet mag parkeren.

Voor zover relevant voor dit rapport, is geregeld dat alleen met een vergunning geparkeerd mag worden op een plaats voor vergunninghouders en dat er in de parkeervakken geparkeerd moet worden als die er zijn. Op een gehandicaptenparkeerplaats mag alleen worden geparkeerd als een geldige gehandicaptenparkeerkaart duidelijk zichtbaar achter de voorruit is neergelegd, of als de plek gereserveerd is voor een voertuig met een dergelijke kaart.

2.2.4 Regelgeving voor beoordelen aanvraag parkeerproduct en incasso

Om de omvang van dit hoofdstuk te beperken zal de ombudsman zich beperken tot het aanvragen en verlenen van parkeervergunningen en het incasseren van parkeerbelasting. De regelgeving die op dit moment van toepassing is op het aanvragen, beoordelen en incasseren van parkeervergunningen wordt gevormd door:

de Algemene wet bestuursrecht

Deze wet geeft algemene regels voor de verhouding tussen de overheid en individuele burgers, bedrijven en dergelijke.

de Verordening parkeerregulering en parkeerbelastingen 2013¹²

Op 8 en 13 november 2012 heeft de gemeenteraad de Verordening parkeerregulering en parkeerbelastingen 2013 vastgesteld. Deze verordening regelt dat degene die zijn auto in de openbare ruimte parkeert daarvoor moet betalen, dat hij belastingplichtig is. In de bijbehorende tarieventabel zijn de verschillende tarieven parkeerbelasting opgenomen.

⁹ Artikel 2 lid 3 sub b Wegenverkeerswet 1994.

¹⁰ Artikel 2a Wegenverkeerswet 1994.

¹¹ Artikel 24, 25 en 26 Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990 (RVV 1990).

¹² Gemeenteblad 2012, nummer 119

Het Uitvoeringsbesluit Parkeren Rotterdam 2013¹³

Op 4 december 2012 stelde het college van burgemeester en wethouders het Uitvoeringsbesluit Parkeren Rotterdam 2013 vast. Hierin staan voorschriften en beperkingen met betrekking tot het verlenen, intrekken, weigeren, de geldigheid en het gebruik van parkeervergunningen gegeven.

Hoog-laagtarief

De gemeenteraad besloot per 1 januari 2011 een kortingstarief in te voeren voor de eerste bewonersvergunning op een bepaald adres. Elke volgende vergunninghouder op hetzelfde adres betaalt het volle tarief.

Bij het per 1 januari 2011 bestaande vergunningenbestand werd het kortingstarief gefactureerd aan degene met het laagste Burgerservicenummer (BSN), zoals voorgeschreven in het Uitvoeringsbesluit Parkeren Rotterdam 2011 (artikel 5.7 a en b).

Voor vergunningen binnen één huishouden, die ná 1 januari 2011 zijn verstrekt, is de verstrekingsdatum aangehouden. Dat wil zeggen dat de eerste bewoner van een adres die een vergunning aanvraagt en krijgt, degene is die het kortingstarief moet betalen. Elke volgende vergunninghouder op dit adres, moet het volle tarief betalen.

De Uitvoeringsbesluiten 2011 en 2012 zijn ingetrokken. Op dit moment geldt het Uitvoeringsbesluit parkeren Rotterdam 2013. Artikel 5 lid 7 bepaalt: *“Voor vergunningen binnen één huishouden wordt het tarief van de eerste vergunning, zoals opgenomen in de Tarieventabel behorende bij de Verordening parkeerregulering en parkeerbelastingen 2013, aan één van de vergunning toegevoerd.”*

het Besluit tot het vaststellen van vergunningenplafonds van de parkeersectoren in de gemeente Rotterdam d.d. 22 maart 2013¹⁴

Van dit besluit verschijnt een aantal keer per jaar een nieuwe versie. In dit besluit stelt het college steeds het maximum aantal uit te geven vergunningen per parkeersector vast;

Invorderingswet 1990

Deze wet en de bijbehorende uitvoeringsregeling, de Leidraad invordering 2008 en de Beleidsregels invordering gemeentelijke belastingen Rotterdam 2012 geven voorschriften voor de invordering van belastingen, waaronder parkeerbelasting.

¹³ Gemeentebld 2012, nummer 139

¹⁴ Versie geldend op 1 mei 2013.

2.3 *Digitale ondersteuning*

Op dit moment worden verschillende applicaties en systemen, voornamelijk Parksaver¹⁵ en ONS¹⁶, gebruikt bij de aanvraag, vergunningverlening, facturering en incasso rondom parkeervergunningen en andere “parkeerproducten”. Als hulpmiddel of informatiebron worden veel meer applicaties en systemen gebruikt zoals de gemeentelijke website en Klantbeeld¹⁷.

Parksaver

Parksaver is de bron van informatie over individuele parkeervergunningen voor alle betrokken ambtelijke diensten: 14010, Belastingen, Publiekszaken en Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving. Parksaver wordt ondermeer gevuld door de burger zelf via Mijn Loket.

Parksaver gebruikt BurgerServicenummers (BSN), en is gekoppeld aan de GBA. Ook kent Parksaver een koppeling met Bemus, een kopie van de gegevens van de Kamer van Koophandel¹⁸ en het RDW voor voertuiggegevens.

ONS

Voor de facturering maakt Belastingen gebruik van Oracle ONS, Ons Nieuwe Systeem, hiervoor vindt koppeling van bestanden plaats. Belastingen haalt de gegevens voor de facturering uit Parksaver. ONS heeft ook een koppeling met de gemeentelijke basisadministratie en Bemus. Hierna vindt facturering en incasso plaats.

2.4 *Gemeentelijke organisatie ten aanzien van parkeerproducten*

2.4.1 **Besluit mandaat, volmacht en machtiging Rotterdam 2012**

*Binnen de gemeente Rotterdam is een cluster het organisatieonderdeel dat is belast met de ontwikkeling en uitvoering van beleid op daartoe door het college van burgemeester en wethouders vastgestelde werkerreinen onder leiding van een lid van de concerndirectie dat functioneert als integraal manager.*¹⁹ Met andere woorden: op basis van organisatie- of inrichtingsplannen en organogrammen is door het college vastgesteld welke onderwerpen of beleidsterreinen bij welke clusters thuishoren.

Het College van burgemeester en wethouders stelde op 12 juni 2012 de organisatieplannen van de clusters vast. Zo ook het organisatieplan van het Cluster

¹⁵ Zie hiervoor ook paragraaf 3.3.2

¹⁶ Zie hiervoor ook paragraaf 3.3.3

¹⁷ Zie hiervoor ook paragraaf 3.3.4

¹⁸ Omdat de Kamer van Koophandel soms enige tijd nodig heeft om de actuele gegevens in het handelsregister bekend te maken, kan het even duren voordat de actuele gegevens door Parksaver en ONS verwerkt kunnen worden.

¹⁹ Artikel 1.1 van het Besluit mandaat, volmacht en machtiging Rotterdam 2012.

Stadsbeheer van 2 maart 2012 waarin de taak Parkeren beschreven staat.²⁰ De algemeen directeur Stadsbeheer is ingevolge het Besluit mandaat, volmacht en machtiging Rotterdam 2012 bevoegd parkeervergunningen, gehandicaptenparkeerkaarten, bezoekerspassen te verstrekken en in te trekken.²¹ Namens de directeur Stadsbeheer ondertekent de manager Parkeervoorzieningen de besluiten.

De directeuren van de clusters (hierna: concerndirecteuren) zijn bevoegd namens het college klachten over aan hen overgedragen bevoegdheden te behandelen. Deze concerndirecteuren zijn ook bevoegd tot het behandelen van klachten, bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de aan hen overgedragen bevoegdheden.²²

2.4.2 Taken clusters

De Clusters Dienstverlening en Stadsbeheer verzorgen het beleid en de uitvoering rondom parkeervergunningen. Werkwijze en afspraken liggen vast in dienstverleningovereenkomsten (DVO).

Ten behoeve van parkeren zijn er twee dienstverleningsovereenkomsten gesloten tussen de betrokken diensten, te weten

1. Een *Dienstverleningsovereenkomst Parkeerproducten Publiekszaken Rotterdam - Stadstoezicht* van 15 april 2009. Deze overeenkomst is geldig tot op heden en regelt ondermeer de taakverdeling en de servicenormen.
2. Tussen de toenmalige diensten Stadstoezicht en Gemeentebelastingen is de *Dienstverleningsovereenkomst Gemeentebelastingen Rotterdam met Stadstoezicht Rotterdam* gesloten. Deze dienstverleningsovereenkomst is formeel per 1 juli 2010 afgelopen²³ omdat de facturering toen formeel werd overgedragen van Stadstoezicht naar Gemeentebelastingen.

Tijdens het schrijven van dit rapport bleek dat het opstellen van een nieuwe dienstverleningsovereenkomst tussen de Clusters Stadsbeheer en Dienstverlening in de afrondende fase verkeert.

²⁰ Organisatieplan Stadsbeheer van 2 maart 2012, p. 12 en 15.

²¹ Artikel 8.1 van het Besluit mandaat, volmacht en machtiging Rotterdam 2012 met name sub 21, 22 en 23.

²² Artikel 1.3 sub 3 van het Besluit mandaat, volmacht en machtiging Rotterdam 2012.

²³ Op grond artikel 1.5 van de Dienstverleningsovereenkomsten Gemeentebelastingen Rotterdam en Stadstoezicht Rotterdam die in werking is getreden op 1 januari 2010 en geldig was tot het moment dat de facturering werd overgedragen aan Gemeentebelastingen Rotterdam, per 1 juli 2010.

De taakverdeling hieronder vindt zijn basis in de werkprocesbeschrijvingen, die sinds de invoering van het registratiesysteem Parksaver in november 2010 gelden. De invoering daarvan is op 1 januari 2012 afgerond.

Cluster Stadsbeheer

De concerndirecteur Stadsbeheer geeft namens het college gehandicaptenparkeerkaarten, parkeervergunningen en ontheffingen af. Dit staat in de Verordening parkeerregulering en parkeerbelastingen 2013 en het Uitvoeringsbesluit Parkeren Rotterdam 2013. Voor de clustervorming waren deze taken belegd bij de directeur Stadstoezicht.

Het Cluster Stadsbeheer is eindverantwoordelijk voor het hele proces 'parkeerproducten' en:

- doet de voorbereiding van het beleid;
- verzorgt de organisatie van de werkprocessen en
- beheert het systeem Parksaver en bewaakt de kwaliteit ervan.

Het Cluster Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving heeft ook inhoudelijke taken. Het Cluster

- behandelt aanvragen en mutaties van de abonnementen fietstrommels en uitrijwaardekaarten voor parkeergarages;
- geeft toestemming voor de uitgifte van bijzondere vergunningen op verzoek van Publiekszaken;
- handelt klachten af voor zover deze over Stadsbeheer gaan;
- levert informatie aan Juridische Diensten ten behoeve van de afhandeling van bezwaarschriften;
- verstrekt in projectvorm, bij uitbreiding van gebieden waar betaald parkeren van kracht wordt de eerste uitgifte van parkeervergunningen en bezoekerspassen;
- beheert de informatie op de website over parkeervergunningen.

Cluster Dienstverlening

De concerndirecteur Dienstverlening voert voor de burgemeester diens taken op grond van de Wegenverkeerswet 1994 uit. Dit zijn taken die voor het onderwerp van dit onderzoek, parkeervergunningen, minder relevant zijn. Daarom gaat de ombudsman daar niet verder op in.

De vakeenheid Publiekszaken

- verstrekt informatie over parkeerproducten;
- behandelt aanvragen en mutaties van parkeerproducten;

- registreert klantgegevens en contracten in ParkSaver, houdt ze bij en bewaakt de juistheid ervan²⁴;
- stelt handmatige credit-opdrachten op en verstuurt ze aan Belastingen;
- handelt klachten af;
- levert informatie aan Juridische diensten ten behoeve van de afhandeling van bezwaarschriften en
- koppelt de resultaten van bezwaarschriften terug aan Belastingen en Toezicht en Handhaving en verwerkt deze in Parksaver;
- handelt bezwaren en klachten af over facturen (per eind 2012)

Belastingen

De directeur Belastingen is op grond van artikel 3 van de Invorderingswet 1990, jo. artikel 231 Gemeentewet belast met de invordering van gemeentebelastingen. Op grond van de Parkeerverordening wordt het verlenen van een parkeervergunning aangemerkt als een belastbaar feit in de zin van de belastingwetgeving. De regels (op basis) van de Invorderingswet zijn daarom van toepassing op de betaling van de parkeervergunning. Sinds 1 juli 2010 is Belastingen Rotterdam belast met de facturering en incasso van parkeerproducten. Voor die datum was deze taak belegd bij de directeur van de voormalige dienst Stadstoezicht.

Het college van burgemeester en wethouders heeft in juni 2005 besloten tot de vorming van Shared Service Centra voor de ondersteunende werkzaamheden. In het kader van die gedachte besloot de toenmalige directeur Stadstoezicht in 2009 om de activiteiten met betrekking tot de debiteurenadministratie van 'parkeerproducten' onder te brengen bij de dienst Gemeentebelastingen Rotterdam.

Gemeentebelastingen Rotterdam valt bij de nieuwe clusterindeling onder het Cluster Dienstverlening en heet nu de vakeenheid Belastingen. De Vakeenheid Belastingen²⁵:

- downloadt bestanden met gegevens (vorderingsregels) uit ParkSaver;
- verstuurt facturen en aanslagbiljetten ;
- verwerkt de betalingen;
- verzorgt crediteringen;
- verwerkt contante betalingen aan de balie van Belastingen;
- vordert (aanmanen tot en met incasseren/innen) van facturen en aanslagen in;
- registreert in ONS ;
- handelt klachten over Belastingen af en koppelt relevante informatie aan Publiekszaken en Toezicht en Handhaving terug;

²⁴ Fietstrommelabonnementen en uitrijwaardekaarten voor parkeergarages. Deze categorie valt onder de verantwoordelijkheid van Stadsbeheer Parkeervoorzieningen.

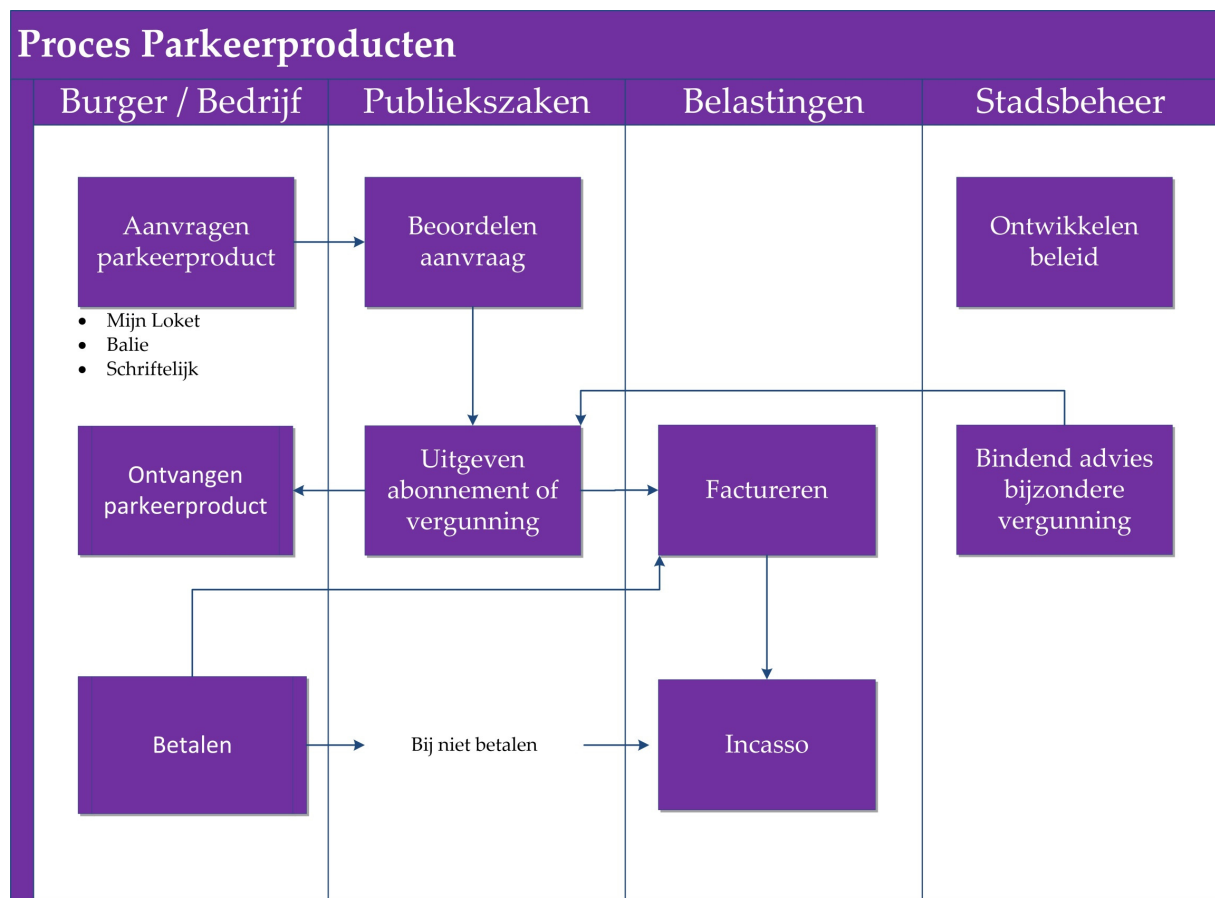
²⁵ Van Belastingen zijn 4 teams betrokken: Afdeling Aanslagregeling – team Diensten Derden (DD), Afdeling Invordering – team Derdeninvordering (DI), Afdeling Invordering – Financiële verwerking (FIN) en Afdeling Communicatie (COM). Voor de leesbaarheid van dit rapport zijn ze in de tekst niet genoemd.

- staat klanten aan de balie en per telefoon te woord en
- beantwoordt vragen die per brief of e-mail binnen komen;
- is verantwoordelijk voor de informatie over betalingen van parkeerproducten.

2.5 De vergunningverlening

Het proces van aanvragen, verlenen en incasseren van bijvoorbeeld een parkeervergunning verloopt als volgt.

Figuur 1: proces parkeerproducten



2.5.1 Aanvragen parkeervergunning

Een vergunning kan digitaal worden aangevraagd via Mijn Loket. De aanvrager kan hierop inloggen via DigiD. DigiD staat voor Digitale Identiteit en wordt landelijk en lokaal door de overheid gebruikt. Op de website van de gemeente Rotterdam kan middels een gebruikersnaam en wachtwoord worden ingelogd. In dat geval krijgt de aanvrager van een parkeervergunning direct een ontvangstbevestiging per e-mail. Hij wordt ook via e-mail op de hoogte gehouden van de voortgang van de aanvraag.

Een andere mogelijkheid is het formulier "Aanvraag parkeervergunning bewoner (pdf)" downloaden, printen, invullen en opsturen naar Publiekszaken of langs gaan

bij een stadswinkel. Voor een bezoek aan de stadswinkel is het nodig tevoren een afspraak te maken. Het verwerken van een aanvraag die per post binnenkomt, duurt ongeveer 10 werkdagen.

Bij een auto met een niet-Nederlands kenteken moet de aanvrager een kopie van zijn aangifte Belastingen op Personenauto's en Motorvoertuigen meesturen of een kopie van de vrijstelling BPM.

2.5.2 Beoordelen aanvraag parkeervergunning

Bewoners die aan de volgende voorwaarden voldoen komen in aanmerking voor een parkeervergunning:²⁶

- wonen in een betaald parkeergebied;
- ingeschreven staan in de Gemeentelijke basisadministratie (GBA) op het adres waar zij wonen;
- bij hun woning/wooncomplex geen bijbehorende garage of eigen parkeerterrein hebben;
- het kenteken van de auto of brommobiel op hun naam hebben staan;
- als het om een bedrijfsauto gaat, het kenteken op naam van het bedrijf hebben staan;
- als het om een leaseauto gaat, de leaseovereenkomst op naam van hun bedrijf hebben staan;
- voor een buitenlands kenteken geldt aanvullend dat bewoners moeten beschikken over een vrijstelling Belastingen op Personenauto's en Motorvoertuigen (BPM) of de BPM moeten hebben betaald.

Als iemand niet in aanmerking komt voor een (permanente) parkeervergunning, kan hij wellicht een tijdelijke vergunning krijgen. De tijdelijke vergunning wordt echter slechts zeer beperkt verleend en is alleen bedoeld voor de volgende uitzonderingssituaties voor bewoners:

- de bewoner staat op de wachtlijst van een bij het pand behorende parkeergarage.
- de bewoner staat op de wachtlijst voor een reguliere parkeer- of belanghebbendenvergunning
- de bewoner woont én werkt tijdelijk in Rotterdam, maar houdt een ander eigen woonadres (hoofdadres) aan
- de bewoner beschikt in verband met een verhuizing langere tijd over twee woonadressen, maar staat nog niet op het nieuwe woonadres ingeschreven.

Als iemand geen (tijdelijke) parkeervergunning wordt verleend, kan hij bezwaar maken bij het college van burgemeester en wethouders, door het bezwaarschrift aan de Algemene bezwaarschriftencommissie toe te sturen. Het college beslist binnen 12,

²⁶ Gemeentebld 2012, nummer 139.

of na verlenging binnen 18 weken, op het bezwaarschrift. Tegen de beslissing op bezwaar kan beroep bij de rechtbank worden ingesteld.

2.5.3 Ontvangst Parkeervergunning

Als de aanvrager in aanmerking komt voor een parkeervergunning en via het Digitaal Loket kan zien dat zijn aanvraag positief beoordeeld is, belooft de gemeente dat de aanvrager binnen 10 werkdagen de parkeervergunning per post in zijn brievenbus kan verwachten. Hij ontvangt dan de vergunningpas, het besluit, de gebruiksvoorschriften, de sectorlijst en een parkeerhoesje.

De pas met de barcode is het bewijs van de vergunning. De pas moet in het bijgeleverde hoesje links- of rechtsonder op de binnenkant van de voorruit van de auto te worden geplakt. De pas kan erin en de barcode dient erbovenuit te steken. Indien de pas en/of de barcode van buitenaf niet goed zichtbaar zijn, riskeert de houder een naheffingsaanslag omdat een niet goed leesbare pas gelijk gesteld wordt met het niet betalen van parkeerbelasting.

Bij de handhaving op straat gebruikt de medewerker Toezicht en Handhaving (de stadswacht) zijn handterminal om de barcode in te scannen of het nummer in te toetsen. De gegevens (kenteken, sector en geldigheid van de pas) verschijnen op het scherm van de handterminal. Is het hoesje kapot, dan hebben de Stadswinkels nieuwe exemplaren op voorraad.

2.5.4 Mutaties

Wijzigingen die verband houden met de parkeervergunning worden mutaties genoemd. Het gaat bijvoorbeeld om het aanvragen van een nieuwe pas omdat de oude kwijt of kapot is, het wijzigen van de manier van betalen, het wijzigen van de gegevens van de auto en het opzeggen van de vergunning. De beëindiging gaat in op de laatste dag van de maand van opzegging.

Veel mutaties kan de vergunninghouder doorvoeren via Mijn Loket. Deze wijzigingen komen rechtstreeks in Parksaver terecht. De vergunninghouder kan mutaties ook per brief of een speciaal formulier aankondigen. Via de website van de gemeente Rotterdam kunnen formulieren gedownload worden.

In de gebruiksvoorschriften van de parkeervergunning staat dat de vergunninghouder zelf verantwoordelijk is voor het (tijdig) opzeggen van de parkeervergunning.

Bij een lopende parkeervergunning en een verhuizing zijn er drie mogelijke mutaties:

1. Een verhuizing binnen de eigen sector. De vergunninghouder hoeft niets te doen, tenzij hij verhuist naar een gebouw met een eigen parkeervoorziening.

2. Een verhuizing naar een andere parkeersector. Bewoners maken dan gebruik van het digitale formulier 'Verhuizen'. Bedrijven moeten de parkeervergunning opzeggen en een nieuwe aanvragen.
3. Verhuizen naar een andere stad, of naar een gedeelte van Rotterdam waar geen betaald parkeren geldt. De vergunning moet worden opgezegd.

Bij een lopende parkeervergunning en een wijziging van auto zijn er twee mogelijke wijzigingen:

1. Een tijdelijke wijziging: als een houder van een parkeervergunning tijdelijk een andere auto heeft, dan kan hij gebruik blijven maken van de bestaande parkeervergunning. Hij kan voor een periode van maximaal twee weken een ander kenteken doorgeven. Per kalenderjaar mag iemand maximaal 5 tijdelijke kentekenwijzigingen doorgeven. Een tijdelijke kentekenwijziging is gratis.
2. Een permanente wijziging: indien een houder van een parkeervergunning een andere auto in bezit krijgt, kan hij het kenteken van zijn vergunning laten wijzigen.

2.5.5 Aanslagen en invordering kosten parkeervergunningen (facturering en incasso)

Sinds 1 juli 2010 doet Belastingen de facturering en incasso van de betalingen van parkeervergunningen. Op die incasso zijn de fiscale regels op basis van de Invorderingswet van toepassing.

De rekening voor een parkeervergunning kan op de volgende manieren worden betaald:

- per drie maanden of per jaar;
- per acceptgiro of automatische incasso.

De eerste parkeervergunning binnen een huishouden is goedkoper dan de volgende. Het gaat dan om de eerste permanente of tijdelijke parkeervergunning voor bewoners. Voor iedere volgende parkeervergunning wordt het reguliere, hoge, tarief in rekening gebracht. Het lage tarief is op dit moment € 5,30 per maand en het hoge tarief is € 10,60.

Het afhandelen van klachten over de facturen van parkeervergunningen is per eind 2012 van Stadstoezicht²⁷ over gegaan naar Publiekszaken.

De behandeling van ingediende bezwaren²⁸, tegen bijvoorbeeld de afwijzing van een aanvraag, gebeurt door Stadsbeheer en de Algemene Bezwaarschriften Commissie (Juridische Diensten Rotterdam).

²⁷ Specificer; de afdeling Financiën van Stadstoezicht

Als de aanslag niet binnen de gestelde termijn is betaald, volgt een aantal invorderingsmaatregelen totdat het bedrag is voldaan. Hieraan zijn steeds extra kosten verbonden.

De gemeente Rotterdam stuurt eerst een herinneringsbrief en vervolgens een aanmaning (met kosten) als iemand zijn aanslag niet op tijd betaalt. Als de belastingplichtige de aanmaning en de openstaande aanslagen niet in één keer en binnen 14 dagen, kan betalen, kan hij een regeling treffen met Belastingen van de gemeente Rotterdam. Als iemand na een aanmaning/ingebrekestelling de openstaande gemeentelijke belastingschuld niet betaalt, krijgt hij een dwangbevel.

De kosten van een dwangbevel zijn afhankelijk van de hoogte van het openstaande bedrag en bedragen minimaal € 38,00. Als de belastingplichtige na dit dwangbevel niet betaalt, geeft de directeur Belastingen de belastingdeurwaarder opdracht het dwangbevel uit te voeren. Dit kan hij doen zonder vonnis van de rechter. Er kan beslag gelegd worden op (een deel van) de inkomsten, salaris of uitkering en op banktegoeden of op roerende en onroerende zaken. Tegen de tenuitvoerlegging van het dwangbevel kan verzet worden aangetekend bij de rechtbank.

2.6 Cijfers²⁹

Er zijn jaarlijks ongeveer 100.000 lopende “parkeerproducten” (vergunningen, bezoekerspassen etc.).

2.6.1 Parkeervergunningen

Uit de door de verschillende clusters aangeleverde cijfermatige gegevens blijkt dat Rotterdammers en Rotterdamse bedrijven – grofweg – 30.000 parkeervergunningen per jaar aanvragen. De gemeente verstrekt jaarlijks 20.000 parkeervergunningen.

²⁸ Alleen bezwaren tegen een naheffingsaanslag parkeerbelasting (parkeerboete) worden afgehandeld door Belastingen, maar dit valt buiten de focus van dit onderzoek.

²⁹ In deze paragraaf baseert de ombudsman zich op de cijfers die door de clusters aan hem zijn verstrekt.

Tabel 4: Aantallen aangevraagde en verstrekte parkeervergunningen

	2011	2012	2013	2013
Aantal aangevraagde vergunningen			1 ^e kwartaal	extrapolatie
Bedrijfsvergunningen	4.469	4.126	1.219	4876
Bewonersvergunningen	29.397	25.716	5.589	22.356
Totaal	33.866	29.842	6.808	27.232
Aantal verstrekte vergunningen				
Bedrijfsvergunningen	3.478	2.994	725	2900
Bewonersvergunningen	18.723	17.699	3.219	12876
Totaal	22.201	20.693	3.944	15776

2.6.2 Mutaties

De meest voorkomende wijziging is een kentekenwijziging van de auto. Ook de opzegging van een parkeerproduct (dus niet alleen van een parkeervergunning) komt vaak voor. Het aantal mutaties per jaar is de afgelopen jaren fors gestegen.

Tabel 5: Aantal mutaties in lopende parkeerproducten per jaar

Mutaties	2011	2012	2013	2013
			1 ^e kwartaal	extrapolatie
Parkeerproducten	44.920	63.896	15.936	79.680

2.6.3 Aantal klachten behandeld in interne klachtenprocedure

In tabel 6 staat een overzicht van de aantallen klachten per cluster en afdeling. De meeste klachten bij het Cluster Dienstverlening, Publiekszaken, komen binnen via internet. Bij Belastingen is de wijze van binnenkomst niet apart geregistreerd. Bij het Cluster Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving, ligt het zwaartepunt bij brieven.

Tabel 6: Aantal klachten over parkeerproducten per cluster

Klachten over parkeerproducten	2011	2012	2013	2013
			1 ^e kwartaal	extrapolatie
Cluster Stadsbeheer Parkeervoorzieningen	606	699	52	208
Cluster Dienstverlening Belastingen	61	51	6*	24
Cluster Dienstverlening Publiekszaken	683	1103	201	804
Totaal	1350	1853	259	1036

Belastingen heeft aangegeven dat sommige klachten zowel bij Publiekszaken als bij Belastingen (en dus dubbel) zijn meegeteld. De reden daarvan is dat klagers bij beide hun klacht indienden of dat de klacht door het Klantcontactcentrum naar zowel Publiekszaken als Belastingen is doorgezonden.

Belastingen houdt tevens bij hoeveel klachten tijdens de interne klachtbehandeling gegrond worden verklaard. In 2011, 2012 en het eerste kwartaal van 2013 zijn dat er respectievelijk: 38, 39 en 4. Van andere clusters zijn de aantallen niet bekend.

2.6.4 Aard van de klachten Cluster Dienstverlening, Publiekszaken

De meeste klachten bij het Cluster Dienstverlening, Publiekszaken die afkomstig zijn van bewoners met een parkeervergunning, gaan over onvoldoende verstrekte informatie, onduidelijke procedures, het niet overeen komen van tarieven, het niet toepassen van korting, een late afhandeling, storing in de applicatie(s), het niet tijdig verwerken van wijzigingen, onterechte incasso's en onterechte aanslagen en het niet eens zijn met het beleid.

Wat betreft parkeervergunningen en vergunningen van bedrijven gingen de klachten in het eerste kwartaal van 2013 over onvoldoende verstrekte informatie en onterechte incasso.

De reden van het onderscheid in de registratie van klachten over parkeervergunningen van bewoners en die van bedrijven, is dat binnen Publiekszaken, verschillende teams verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van klachten. Team 1 behandelt de klachten van bewoners en team 3 behandelt de klachten van bedrijven.

Het Cluster Dienstverlening, Publiekszaken geeft aan dat 90 à 95 % van de klachten binnen de termijn van 4 weken wordt afgehandeld, met een gemiddelde doorlooptijd van 1,5 à 2 weken.

2.6.5 Bezwaarschriften

In de tabel hieronder staat het aantal afgehandelde bezwaarschriften door Juridische Diensten vermeld.

Tabel 7: Aantal bezwaarschriften en beroepschriften parkeervergunningen

Parkeervergunningen	2011	2012	2013 1 ^e kwartaal
bezwaarschriften ontvangen door de Juridische Dienst	568	654	126
Aantal beroepschriften bestuursrechtelijk (onderwerp parkeervergunning)	12	12	0

In de periode 2011 – eerste kwartaal 2013 heeft Juridische Diensten 1329 bezwaarschriften afgehandeld over parkeervergunningen. Daarvan zijn er 153 gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaard.

Van de beroepsschriften is er in 2011 door de rechter één geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. In 2012 waren dat er 3.

2.6.6 Aantal telefonische vragen via 14-010 en telefonische bereikbaarheid backoffice

In 2011, 2012 en het eerste kwartaal van 2013 ging respectievelijk 11%, 8% en 6% van alle vragen aan 14010 over parkeerproducten. Een groot deel van de vragen (75 – 83%) wordt direct afgehandeld door medewerkers van 14010. Voor de overige vragen wordt doorverbonden naar de backoffice van de betreffende dienst.

Tabel 8: Percentages telefonische bereikbaarheid “parkeerproducten” en afhandeling

Vragen 14-010 over parkeerproducten	2011	2012	2013 1 ^e kwartaal
Percentage direct afgehandeld door 14-010	75%	80%	83%
*Bereikbaarheid backoffice Belastingen, Publiekszaken en Toezicht en Handhaving, afdeling Parkeervoorzieningen inzake parkeerproducten.	42%	26%	36%
*Afgehandeld na terugbelbericht door backoffice binnen 1 dag	56%	40%	45%
Aantal vragen	88981	64164	15385

* Het gemiddelde van de drie diensten. Er zijn echter aanzienlijke onderlinge verschillen.

Dit doorverbinden lukt niet altijd en de medewerker van 14010 biedt dan aan om een terugbelbericht te maken. Hiervan wordt niet altijd gebruik gemaakt. In het eerste kwartaal van 2013 werd in 80% van de situaties geen terugbelbericht gemaakt.

De telefonische bereikbaarheid van de backoffice van de betrokken vakeenheden samen, voor wat betreft vragen die specifiek gingen over “parkeerproducten”, is in bovenstaande tabel uitgedrukt in een percentage. Dit percentage is berekend door het aantal geslaagde verbindingen te delen door het (totale) aantal pogingen.

Uit nadere analyse van de gegevens per vakeenheid/cluster vallen de onderlinge verschillen op:

- In 2011 was de bereikbaarheid van de backoffice van Stadsbeheer Toezicht en Handhaving (toen nog Stadstoezicht) (61%) twee maal zo hoog als die van Belastingen (30%) voor wat betreft “parkeerproducten”. Wel handelt Belastingen een groter percentage terugbelberichten binnen een dag af die gaan over parkeren. In 2012 handelt 14010 bijna alle vragen voor Belastingen af die over parkeren gaan³⁰.

- In 2012 en het eerste kwartaal van 2013 slaagt gemiddeld 1 op de vier pogingen om de gemeente te spreken te krijgen over problemen met een parkeervergunning. Een terugbelbericht wordt in minder dan de helft van de gevallen binnen een dag afgehandeld.

In 2012 en het begin van 2013 waren er opvallende verschillen tussen Dienstverlening Publiekszaken en Stadsbeheer Toezicht en Handhaving Parkeervoorzieningen³¹ ten aanzien van de backoffice.

- Bij Publiekszaken was de bereikbaarheid in 2012 gemiddeld slechts 24%, met als laagste score de zomermaanden (7%) en december (10%). De backoffice van Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving Parkeervoorzieningen was datzelfde jaar in 65% van de gevallen voor bellers bereikbaar.
- Ook het aantal binnen 1 dag afgehandelde terugbelnotities verschilde fors per afdeling. Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving Parkeervoorzieningen handelde in 2012, gemiddeld 81% van de terugbelberichten binnen een dag af. Publiekszaken bleef steken op een gemiddelde van 38,5% met als laagste score december 2012. Toen ging het om 18%.
- Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving Parkeervoorzieningen lijkt het beter te doen, hoewel er opvallende, maandelijkse schommelingen zijn van 100% binnen een dag afgehandelde terugbelberichten naar 50% en terug.

Het eerste kwartaal van 2013 laat een verbetering zien. Het lukt de medewerkers van 14010 in het eerste kwartaal van 2013 in 59 % van de gevallen om door te verbinden naar Publiekszaken, die 48% van de terugbelberichten binnen een dag afhandelt. Het Cluster Stadsbeheer afdeling Toezicht en Handhaving is voor 68% van de gevallen telefonisch bereikbaar en handelt 92% van de terugbelberichten op tijd af.

³¹ Van Cluster Dienstverlening Belastingen zijn niet alle gegevens over 2012 en begin 2013 bekend, er zijn maanden in deze periode waarin 14-010 100% van de vragen over parkeervergunningen afhandelt.

Hoofdstuk 3 De praktijk

3.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk is een schets gegeven van de basis van een parkeervergunning. Op basis van welke regelgeving wordt een parkeervergunning verstrekt, hoe verloopt het proces van het afgeven van een parkeervergunning en hoe is de gang van zaken ten aanzien van de betalingen, klachten en bezwaarschriften.

In dit hoofdstuk doet de ombudsman verslag van zijn bevindingen naar aanleiding van het onderzoek naar de praktijk, de knelpunten en de afhandeling van bezwaren en klachten.

Ten behoeve van dit onderzoek heeft de ombudsman beleidsmakers en uitvoerders die betrokken zijn bij het verstrekken van parkeervergunningen, de facturering en de afhandeling van klachten en bezwaarschriften, geïnterviewd.³² Ook heeft het team van de ombudsman bezoeken aan de backoffice Publiekszaken team 1, bewoners en bezoekers en de afdeling Aanslagregelingen, team Diensten Derden van Belastingen gebracht. Bij Publiekszaken keek de ombudsman mee hoe een aanvraag parkeervergunning binnenkomt en wordt afgehandeld. Bij team Aanslagen keek hij hoe de facturering in zijn werk gaat. Tijdens die bezoeken kreeg de ombudsman inzage in en toelichting op de twee belangrijkste systemen: Parksaver, in gebruik bij Publiekszaken en ONS, Ons Nieuwe Systeem (EBS Oracle Belastingen) in gebruik bij Belastingen. Daarnaast kreeg de ombudsman inzage in Klantbeeld. De resultaten van de interviews en de inzage in de systemen zijn in dit hoofdstuk verwerkt.

3.2 Verdeling verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Sinds 1971 bestaat in Rotterdam betaald parkeren en het “product” parkeervergunning. Aanvankelijk was de voormalige dienst Stadstoezicht integraal verantwoordelijk voor de parkeervergunningen, daarna was de verkoop en vergunningverlening georganiseerd via de parkeerwinkels. Later zijn de medewerkers van de parkeerwinkels overgegaan naar Publiekszaken en werd de verkoop en vergunningverlening van parkeervergunningen vanuit de stadswinkels van de dienst Publiekszaken aangeboden. Vanaf 2007 vormt Publiekszaken, KlantContactCentrum (KCC), de frontoffice voor parkeeraangelegenheden en fungeerde deze dienst als eerste contactpunt voor burgers en ondernemers. Vanaf 2007 fungeerde het KCC tevens als de backoffice. Stadstoezicht was verantwoordelijk voor de facturering en de incasso.

³² Zie voor de lijst van geïnterviewden bijlage 2 en voor de gebruikte vragenlijst bijlage 3.

Met ingang van 1 juli 2010 is dit formeel veranderd. Stadstoezicht werd verantwoordelijk voor het beleid op operationeel niveau, Publiekszaken voor de vergunningverlening en Gemeentebelastingen voor de facturering en incasso. De klachten over betalingen werden nog wel door Stadstoezicht afgehandeld. Deze wijziging in de werkwijze heeft veel problemen veroorzaakt, die ook voortkwamen uit het in gebruik nemen van een nieuw systeem.

Tot 1 januari 2013 was de onderlinge afspraak tussen de betrokken diensten dat de contacten via Stadstoezicht (per 1 juni 2012, Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving) zouden lopen. Belastingen communiceerde niet rechtstreeks met Publiekszaken als het ging om de klachten/meldingen en vragen over parkeren, alles ging via Stadstoezicht. Dus in de situatie dat een ingediende klacht door Publiekszaken werd uitgezocht en als bleek dat de klager geld moest terugkrijgen, gaf Publiekszaken dit aan Stadstoezicht door. Stadstoezicht gaf dan een crediteringsopdracht aan Gemeentebelastingen (per 1 juni 2012 Belastingen), die voor terugbetaling zorg droeg. Alleen Stadstoezicht kon de opdracht geven aan Gemeentebelastingen om een creditering uit te voeren. Tijdens het onderzoek van de ombudsman werd dit, vanwege de omslachtigheid, door een aantal geïnterviewden als knelpunt gezien.

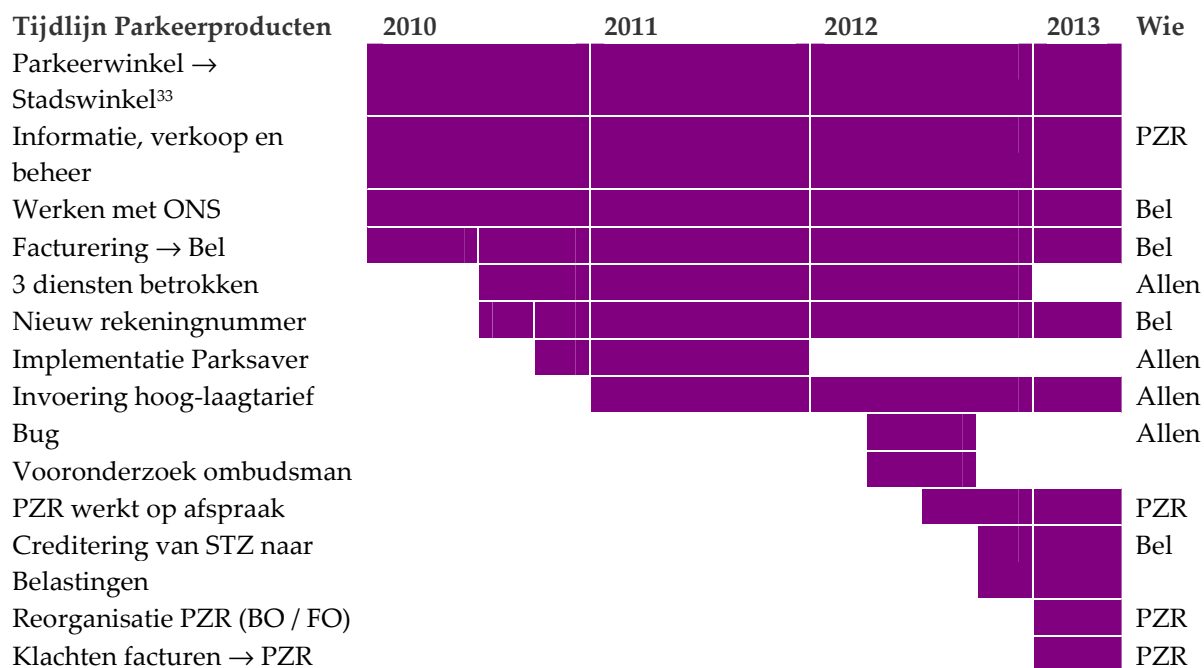
Dit is per 1 januari 2013 veranderd. Publiekszaken communiceert sindsdien rechtstreeks met Belastingen. De meeste geïnterviewden geven aan dit voor een snellere afhandeling van zaken zorgt. In aanvulling daarop is afgesproken dat Publiekszaken sinds april 2013 alle klachten over parkeervergunning afhandelt en dat de andere onderdelen van de gemeente zorgen dat binnengekomen klachten bij Publiekszaken terecht komen.

Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving heeft geen bemoeienis meer met het primaire proces van het aanvragen, verlenen, wijzigen en intrekken van parkeervergunningen. Stadsbeheer houdt zich voornamelijk bezig met beleid op operationeel niveau, het onderhoud en de eventuele uitbreiding van Parksaver en de bijzondere vergunningen. Wel is voor crediteringen van meer dan € 500,- toestemming van Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving nodig, zo is in overleg tussen de betrokken diensten afgesproken.

Gelet op het feit dat dit knelpunt inmiddels is opgelost, zal de ombudsman volstaan met deze constatering.

In een tijdlijn ziet dat er volgt uit:

Figuur 2: Tijdslijn organisatorische wijzigingen “parkeerproducten



3.3 Diverse applicaties en datasystemen

Hierna wordt een overzicht gegeven van de applicaties en systemen die door de medewerkers van de verschillende afdelingen van de gemeente die betrokken zijn bij parkeervergunningen worden gebruikt.

Oracle BOP, Parksaver en ONS

De meeste door de ombudsman geïnterviewde medewerkers van de betrokken diensten gebruiken op dit moment hoofdzakelijk Parksaver en ONS.

Tot september 2010 werd bij alle administratieve handelingen voor parkeervergunningen gebruik gemaakt van Oracle BOP, een systeem dat door veel geïnterviewden werd omschreven als ingewikkeld, tijdrovend, foutgevoelig en omslachtig. In dit systeem moest relatief veel handmatig ingevoerd worden; voor sommige processen moest op 12 verschillende plaatsen gegevens ingevuld worden.

Publiekszaken gebruikt sinds 1 november 2010 het systeem Parksaver voor het verwerken van aanvragen, wijzigingen en beëindigen van parkeervergunningen van

³³ In 2007 zijn de parkeertaken die eerst door de Parkeerwinkels werden uitgevoerd opgedragen aan de Stadswinkels. In de tabel komt dit niet tot uitdrukking, omdat die voor de leesbaarheid loopt vanaf 2010.

bewoners. Oracle BOP is voor de andere “parkeerproducten” nog tot 1 januari 2012 gebruikt. Belastingen gebruikt ONS (Ons Nieuwe Systeem) voor de facturering.

3.3.1 Overgang Oracle BOP naar Parksaver

Vrijwel alle geïnterviewden geven aan dat er door de overgang van Oracle BOP naar Parksaver in het najaar 2010 problemen ontstonden. Dit zou de reden van de plotselinge stijging van het aantal klachten bij de ombudsman in 2011 zijn.

Oracle BOP bevatte onjuiste en verouderde informatie over burgers en bedrijven. In een aantal gevallen was bijvoorbeeld sprake van het niet verwerken van een overlijden of een verhuizing. De Burgerservicenummers (BSN) waren niet ingevoerd in Oracle BOP³⁴. Het invoeren van een BSN was in Oracle BOP geen voorwaarde om in dit systeem een parkeervergunning en bijbehorend contract aan te maken. De BSN's die ontbraken moesten later handmatig worden ingevoerd als voorbereiding op de overgang naar Parksaver.

De registratie ten aanzien van bedrijven was lang niet altijd juist. In Oracle BOP konden maximaal 8-cijferige nummers worden ingevoerd, terwijl een nummer van de Kamer van Koophandel 12 cijfers bevat. Tot op heden brengt dit bij de facturering door Belastingen veel handmatig controleren met zich mee. In Oracle BOP konden fictieve KvK-nummers ingevoerd worden, hetgeen veelvuldig gebeurde. Sommige bedrijven waren op een onjuist adres ingeschreven. Deze ‘vervuilde’ bestanden zijn naar Parksaver overgebracht.

De overgang van deze ‘vervuilde’ bestanden uit Oracle BOP naar Parksaver zorgde voor administratieve problemen; door het ontbreken van de gegevens herkende Parksaver een aantal parkeervergunningen niet. Het ging om ongeveer 2000 bewonersvergunningen en 1100 vergunningen voor bedrijven die op een aparte lijst terecht kwamen en stuk voor stuk, handmatig onderzocht zijn. Er zijn mensen ingezet om de bestanden op te schonen (voornamelijk HBO-studenten) hetgeen veel tijd en mankracht heeft gekost.

In 2012 startte Belastingen een invorderingsactie ‘oude gevallen’. Het ging om dossiers waarin een factuur was gestuurd die niet betaald was, maar waar ook geen incassoprocedure was ingezet. Voordat Belastingen de incasso opstartte, controleerde men of er wel een verplichting tot betaling bestond. Soms bleek dat niet het geval te zijn en dan zag men natuurlijk van incasso af. In de gevallen waarin wel een verplichting tot betaling bestond, is het incassotraject ingezet.

³⁴ Sinds de zomer van 2007 was de mogelijkheid om BSN's in te voeren al wel in Oracle BOP aanwezig.

3.3.2 Parksaver

Parksaver is de bron van informatie over parkeervergunningen voor alle betrokken ambtelijke diensten: 14010, Belastingen, Publiekszaken en Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving. Parksaver gebruikt, in tegenstelling tot Oracle BOP wel BurgerServicenummers (BSN), en is gekoppeld aan de GBA. Ook kent Parksaver een koppeling met Bemus, een kopie van de gegevens van de Kamer van Koophandel.

Medewerkers van Publiekszaken kunnen invoeren en wijzigen in Parksaver. Er is sprake van key-users, medewerkers bij Publiekszaken in de teams bij de backoffice een vergunning kunnen activeren. Ook zijn er super-users, dit zijn medewerkers Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving Parkeervoorzieningen die bijzondere vergunningen kunnen uitgeven. Bijzondere vergunningen zijn vergunningen waar Parksaver niet op ingericht is: een vorm van maatwerk, bijvoorbeeld bij schrijnende gevallen. Een dergelijke vergunning kan alleen na tussenkomst van medewerkers Stadsbeheer verstrekt worden. Als die akkoord gaan met het toekennen van de bijzondere vergunning kan Publiekszaken de vergunning uitgeven.

Parksaver is te raadplegen door medewerkers van 14010, maar zij kunnen daarin geen mutaties aanbrengen. Medewerkers van Belastingen hebben ook inzicht in de gegevens in Parksaver, maar kunnen geen veranderingen in het systeem aanbrengen. Publiekszaken verwerkt eventuele mutaties op aangeven van Belastingen.

Over Parksaver zijn de meeste geïnterviewden enthousiast: omdat er minder handmatige invoeringen zijn, treden er minder fouten op. Ook wordt het programma als gebruiksvriendelijk omschreven.

3.3.3 Oracle ONS

Voor de facturering maakt Belastingen gebruik van Oracle ONS, Ons Nieuwe Systeem, hiervoor vindt koppeling van bestanden plaats. Belastingen haalt de gegevens voor de facturering uit Parksaver. ONS heeft ook een koppeling met de gemeentelijke basisadministratie en Bemus, een kopie van de gegevens van de Kamer van Koophandel. Hierna vindt facturering en incasso plaats.

Alleen Belastingen heeft inzage in alle gegevens in ONS. De stand van zaken ten aanzien van de facturering is voor medewerkers van Publiekszaken en 14010 wel zichtbaar in Parksaver. Als een BSN of een KvK-nummer in Parksaver niet klopt met de gegevens in ONS, moet dit handmatig gecontroleerd worden.

In sommige gevallen - bijvoorbeeld als een parkeervergunning lopende het jaar wordt opgezegd, terwijl die al voor een heel jaar is betaald – dient creditering plaats te vinden. Parksaver kan niet met terugwerkende kracht crediteringen verwerken en doorgeven aan ONS. Elke week op woensdag levert Publiekszaken daarom een

excel-bestand aan Belastingen aan waarin de opdrachten voor crediteringen over het verleden zijn verwerkt.

In april 2012 was er een ‘bug’³⁵ in Parksaver waardoor Belastingen slechts in een beperkt aantal situaties crediteringen automatisch kon verwerken. De bug is uiteindelijk in november 2012 verholpen. In de tussenliggende periode vonden alleen automatische crediteringen plaats bij jaarbetalingen en opzeggingen. Door de bug bleven verschillende processen op elkaar wachten. Een aantal geïnterviewden denkt dat deze bug verklaart waarom het aantal klachten bij de ombudsman in de tweede helft van 2012 steeg.

3.3.4 Overige systemen

Volledigheidshalve wordt een overzicht gegeven van andere systemen die door de geïnterviewden genoemd zijn.

Zakenmagazijn

Het Zakenmagazijn is een opslag systeem voor zaakgegevens. Het belangrijkste doel van het Zakenmagazijn is het leveren van statusinformatie en het fungeren als verwijsindex. Welke zaken lopen er voor een bepaald persoon of bedrijf en welke personen, bedrijven en objecten zijn betrokken.³⁶ Het Zakenmagazijn is gekoppeld aan “Mijn Loket”, het digitale publieks- en bedrijvenloket van de gemeente Rotterdam. Op die manier is in het Zakenmagazijn bijvoorbeeld zichtbaar dat iemand aangifte heeft gedaan van een verhuizing en dat hij ook een nieuwe parkeervergunning heeft aangevraagd.

Klantbeeld

Klantbeeld is het systeem dat digitale ondersteuning geeft aan de medewerkers van het KlantContactCentrum van de gemeente. De call-agents van 14010 maken gebruik van Klantbeeld. Klantbeeld geeft inzage in de openstaande zaken en de gesprekshistorie van de beller. In Klantbeeld worden alle gespreksgegevens vastgelegd. Er is een koppeling met het Zakenmagazijn.

IRMA

Bij IRMA (Interne Routerings en Monitorings Applicatie), het systeem voor publieksreacties en ondernemerszaken, komen ook meldingen, klachten en bezwaren over parkeervergunningen binnen. Die worden ter behandeling doorgezet naar de klachtencoördinatoren of klachthandelaars van Publiekszaken, Belastingen en Stadsbeheer.

³⁵ Een bug is een fout in een computerprogramma of een website, waardoor het zijn functie niet (geheel) volgens de specificaties vervult. (Bron: Wikipedia).

³⁶ http://sjaan.rotterdam.nl/icr:het_zakenmagazijn_ioo

Oracle FIN

Het voormalige Stadstoezicht gebruikte in het verleden Oracle FIN om de aanslagen parkeerbelastingen te factureren.

Right Now

Right Now, het systeem waarin aan de hand van de meest gestelde vragen, antwoorden worden geboden aan de medewerkers als zij vragen van burgers moeten beantwoorden.

BeMuS

BeMuS is het systeem dat de gegevens van de Kamer van Koophandel bevat. Als een bedrijf een parkeervergunning aanvraagt, is een nummer van de Kamer van Koophandel nodig. Parksaver betreft daarvoor gegevens uit een kopie van BeMuS.

3.4 Behandeling van een aanvraag parkeervergunning in de praktijk

Hier beschrijft de ombudsman het proces van vergunningverlening zoals beschreven op de website van de gemeente Rotterdam en zoals een aanvrager van een parkeervergunning nu meemaakt. Hoe werkt dat in de praktijk achter het bureau van de medewerker Publiekszaken?

3.4.1 De aanvraag

Voor 1 januari 2013

Voor 1 januari 2013 was er geen scheiding tussen inname en afhandeling van een aanvraag. 's Ochtends handelde een medewerker aanvragen af die per internet of per post waren binnen gekomen en 's middag nam hij achter de balie plaats, of andersom. Elke medewerker van Publiekszaken had zijn eigen werkvoorraad. Dat betekende – zo bleek de ombudsman uit de interviews - dat er in de praktijk onvoldoende tijd was om alle aanvragen, klachten of vragen af te werken. Mede daardoor ontstonden achterstanden. In het najaar van 2012 is besloten de frontoffice en de backoffice-taken van Publiekszaken te scheiden.

Na 1 januari 2013

Sinds 1 januari 2013 komen alle aanvragen, wijzigingen, klachten, bezwaarschriften met betrekking tot o.a. parkeervergunningen voor bewoners en bezoekers binnen bij team 1 Backoffice Publiekszaken. Een medewerker plaatst ze in een werkvoorraad in een mailbox. Team 1 verwerkt ook de aangiftes van migratie - waaronder verhuizingen binnen de gemeente Rotterdam -, geboorte en vestiging. Team 2 doet alle aanvragen van mantelzorgers en gehandicaptenparkeerplaatsen. Team 3 verwerkt de aanvragen van bedrijven, voor fietstrommels en behandelt bezwaarschriften.

Zodra één van de medewerkers de aanvraag in behandeling neemt, komt zijn naam te staan bij of in de email in de werkvoorraad. Die medewerker begint met de afhandeling van de aanvraag. Als hij niet verder kan, gaat de aanvraag weer terug in de werkvoorraad en kan het goed zijn dat een andere collega de verdere afhandeling doet.

3.4.2 Behandeling van de aanvraag

Als een burger zijn aanvraag met zijn DigiD via Mijn Loket digitaal heeft gedaan, gaat de aanvraag rechtstreeks naar Parksaver. Komt de aanvraag op papier binnen dan maakt de medewerker een proces in Parksaver aan. Dat proces begint met het invoeren van de BSN van de aanvrager. Vervolgens komen de adresgegevens en andere gegevens vanuit de GBA. De medewerker controleert die en of de aanvraag aan alle eisen voldoet. Is de papieren aanvraag bijvoorbeeld niet ondertekend, dan vraagt de medewerker de aanvrager dat alsnog te doen. Als de aanvraag compleet is kijkt de medewerker of de aanvrager in aanmerking komt voor een parkeervergunning.

Parksaver vermeldt automatisch of de aanvrager in aanmerking komt voor een vergunning. Als de vergunning afgewezen zou moeten worden kijkt de medewerker wat de reden is dat er geen parkeervergunning verstrekt zou kunnen worden.

Soms geeft Parksaver aan dat een gelijktijdig gedane aangifte van verhuizing nog niet verwerkt is. De aanvraag wordt dan niet afgewezen, maar de behandeling daarvan wordt enkele dagen aangehouden, zodat eerst de aangifte van verhuizing kan worden afgehandeld. Zodra die verhuizing is verwerkt in de GBA wordt opnieuw gekeken of de aanvrager in aanmerking komt voor een parkeervergunning bij zijn woning.

Als er geen parkeervergunning verstrekt kan worden, kijkt de medewerker of de aanvrager in aanmerking komt voor een tijdelijke parkeervergunning.

Beslissing op aanvraag

Hierna bereidt de medewerker een beslissing voor die hij als pdf-bestand in Parksaver verwerkt. Deze beslissing is raadpleegbaar voor iedereen die geautoriseerd is om kennis te nemen van Parksaver, ook de medewerkers van 14010.

De behandelaar kan aan de hand van naam en adres of BSN van de aanvrager zien welke eerdere parkeervergunningen zijn verleend, voor welke kentekens en op welke adressen. Ook de gegevens met betrekking tot de facturering van die vergunning zijn te zien. Als er inconsistenties bestaan, kan de behandelaar besluiten nader onderzoek te doen.

De medewerker controleert niet of de opgegeven bankrekeningnummers kloppen. Dat betekent ook dat onjuist ingevoerde of ingevulde bankrekeningnummers vanuit Parksaver in ONS terecht komen. Banken controleren steeds minder of de incassopdracht past bij het naam en het adres van het opgegeven bankrekeningnummer. Dit heeft tot gevolg dat in een aantal gevallen van een onjuiste bankrekening wordt afgeschreven.

Knelpunt 1

Correctie onjuist bankrekeningnummer complex en tijdrovend

Als de burger of ondernemer abusievelijk een verkeerd bankrekeningnummer opgeeft bestaat het risico dat parkeerbelasting van de verkeerde rekening wordt afgeschreven. Het corrigeren daarvan kost veel tijd en acties van burgers, ondernemers en gemeentelijke medewerkers.

Afgeven parkeervergunning

Als alles in orde is bevonden, kent de medewerker een parkeervergunning toe. De medewerkers van Publiekszaken die zijn aangewezen als Key-users, kunnen een toegekende vergunning direct activeren.

Ten tijde van het bezoek van de ombudsman aan team 1, waren de werkvoorraden bescheiden en werden aanvragen, wijzigingen of opzeggingen slechts bij uitzondering niet binnen de termijnen van de eigen servicenormen³⁷ afgewikkeld. Zo op het oog zijn er geen achterstanden geconstateerd. Uit de na 1 januari 2013 bij de ombudsman binnen gekomen klachten kan niet opgemaakt worden dat er structurele problemen zijn met het verwerken van de aanvragen.

3.5 (Tijdelijke) wijziging van gegevens

Burgers en bedrijven kunnen een wijziging van gegevens omtrent adres, kenteken etc. via dezelfde kanalen doorgeven als de aanvraag van de parkeervergunning. De wijzigingen worden verzameld en komen bij Publiekszaken in dezelfde mailbox terecht als de aanvragen voor een parkeervergunning. De backoffice Publiekszaken verwerkt de wijzigingen. Tijdens het verwerken van de gewijzigde gegevens, zet de medewerker alle benodigde processen in gang zoals eventuele toekomstige crediteringen. Iedere medewerker die Parksaver kan raadplegen, kan ook zien welke wijzigingen er in het verleden verwerkt zijn.

³⁷ De eigen servicenorm is dat een aanvraag, wijziging of opzegging, binnen 5 werkdagen afgehandeld is.

Knelpunt 2

Verhuizing vergt ook nieuwe aanvraag parkeervergunning

Een burger die verhuist, doet aangifte van adreswijziging bij Publiekszaken, die de aangifte in de GBA verwerkt. Zo'n adreswijziging betekent niet dat automatisch een nieuwe parkeervergunning wordt verleend. De burger die bij de stadswinkel zijn verhuizing meldt, verwacht dat wel. Hij moet echter apart een nieuwe vergunning aanvragen.

Knelpunt 3

Verwerking verhuizing vertraagt afgifte nieuwe parkeervergunning

In de praktijk komt het regelmatig voor dat een burger of ondernemer de aanvraag voor de wijziging van de parkeervergunning tegelijkertijd met een aangifte adreswijziging indient. Zolang Publiekszaken die aangifte niet verwerkt of om een of andere reden niet kan verwerken, kan geen parkeervergunning worden afgegeven.

Zeker als voor het adres in kwestie een huisvestingsvergunning nodig is, of als op het oude adres nog iemand ingeschreven is, kan het zijn dat er vertraging in de verwerking van de aangifte van verhuizing bij de GBA optreedt. In dat geval zal het systeem Parksaver geen parkeervergunning verstrekken, omdat een van de vereisten is dat een burger staat ingeschreven op het adres waarvoor hij parkeervergunning aanvraagt. De aangifte adreswijziging wordt in een dergelijk geval wel in behandeling genomen, maar zolang de adreswijziging niet in de GBA is verwerkt, geeft Parksaver aan dat er geen parkeervergunning kan worden verstrekt.

Knelpunt 4

Geen automatische aanpassing hoog-laagtarif bij verhuizing

Als de vergunninghouder met een laag tarief verhuist uit een woning, wordt dit tarief niet automatisch toegekend aan een van de hoog tarief betalers die achterblijven. Als voor één adres meerdere parkeervergunningen zijn verstrekt, is sprake van één vergunning tegen het lage tarief en voor de andere vergunning(en) geldt het hoge tarief. Dit moet apart aangevraagd worden en het kan het enige tijd duren voordat de achterblijvende bewoner, in plaats van voor het hoge, voor het lage tarief wordt aangeslagen. De achterblijvende bewoner kan pas bij facturering of incasso zien of het tarief juist is toegepast. Dat leidt tot een behoorlijk aantal klachten.

Omdat de verschuldigde betalingen voor parkeervergunningen per kwartaal of per jaar vooraf automatisch geïncasseerd worden, moet er in die gevallen achteraf een creditering plaatsvinden. Hiervoor is al geschetst dat dit niet automatisch, door verwerking van de wijziging in Parksaver en de

daaropvolgende koppeling met ONS, gebeurt. Hiervoor is een extra handeling nodig. Veel geïnterviewden vinden dat dit hele proces te arbeidsintensief en dus te kostbaar is, zeker gelet op de beperkte of afwezige financiële opbrengsten voor de gemeente hiervan. Volgens een geïnterviewde kan dit inmiddels/binnenkort wel automatisch in verband met een nieuwe release of aanpassing van Parksaver.

Knelpunt 5

Gewijzigd bankrekeningnummer vergt tweemaal doorgeven

Een wijziging van een bankrekeningnummer voor de automatische incasso van een parkeervergunningen, doorgegeven bij een stadswinkel (of via Mijn Loket wat betreft parkeerproducten), wordt niet automatisch bij Belastingen overgenomen voor (andere) gemeentelijke heffingen en belastingen. Een wijziging van een bankrekening voor wat betreft gemeentelijke lasten bij Belastingen wordt evenmin verwerkt ten behoeve van de incasso of facturering van de parkeervergunning.

Een wijziging van bankrekening voor gemeentelijke betalingen moet dus twee maal worden doorgegeven, indien er ook sprake is van een parkeerproduct. Burgers en bedrijven zijn zich hier niet altijd bewust van.

3.6 Opzegging van de parkeervergunning

Het opzeggen van de parkeervergunning komt bij Publiekszaken via dezelfde kanalen binnen als een aanvraag of een wijziging. Dergelijke opzeggingen worden op dezelfde wijze in Parksaver verwerkt. Bij dit onderdeel van het proces heeft de ombudsman geen andere problemen vastgesteld dan de hierboven al geschetste knelpunten.

3.7 Betaling en verrekeningen

Belastingen haalt dagelijks via koppeling van bestanden uit Parksaver de gegevens die nodig zijn om de facturen te maken. Die gegevens uit Parksaver worden ingebracht in ONS, waarna facturering plaatsvindt. Veel onjuistheden komen pas boven als de factuur wordt verstuurd aan de parkeervergunninghouder of als van zijn bankrekening wordt geïncasseerd. De vermelding hierbij is dat het gaat om STZ vergunning met een invorderingsnummer en een bedrag. Uit de vermelding is niet op te maken voor welke periode en voor welke auto wordt afgeschreven.

Knelpunt 6

Onduidelijke vermelding bij automatische incasso

Het is voor burgers niet goed herkenbaar voor welke periode een bedrag via de automatische incasso wordt afgeschreven, omdat op de bankafrekening geen adequate informatie vermeld staat met betrekking tot de periode en de auto waarvoor wordt afgeschreven.

Knelpunt 7

Onbegrijpelijke verrekeningen

Op grond van de wettelijke bepalingen mag Belastingen, onder bepaalde voorwaarden, verrekenen. Dat betekent dat in het geval dat geld teruggestort moet worden aan de bewoner of het bedrijf, verrekend wordt met openstaande vorderingen. Dat kunnen ook vorderingen van een geheel andere aard zijn, bijvoorbeeld WOZ, afvalstoffenheffing of hondenbelasting. Als die verrekening plaatsvindt, wordt daar niet in alle gevallen aparte mededeling aan de vergunninghouder/belastingplichtige van gedaan. Zodoende ontbreekt voor een helder inzicht welke aanslagen verrekend zijn.

Knelpunt 8

Controle nakomen toezegging na herstel fout blijft achterwege

Controle of de burger zijn door Publiekszaken toegezegde betaling daadwerkelijk heeft ontvangen vindt niet plaats. Als de burger de toegezegde terugbetaling niet ontvangt, moet hij zelf weer aan de bel trekken, ook in situaties waarin al eerder erkend was dat zijn klacht gegrond is.

3.8 Herstel van fouten

Onjuistheden komen naar boven via klachten, meldingen en bezwaarschriften van burgers en ook via signalen van eigen medewerkers van de gemeente. In de onderzoeksperiode komen maandelijks tussen 4000 en 7000 telefoontjes per maand over parkeren – in brede zin - binnen bij 14010. De medewerkers van 14010 handelen een groot deel van de vragen (75-83%) direct af. Als het niet lukt om ze direct af te handelen verbindt de medewerker van 14010 door naar de backoffice. De bereikbaarheid daarvan wisselt nogal en laat vaak te wensen over. Als het doorverbinden niet lukt reageert de backoffice lang niet altijd op een terugbelbericht.

3.9 Bereikbaarheid backoffice

Het eerste kwartaal van 2013 is Publiekszaken voor 59% van de telefoontjes bereikbaar en reageert men op gemiddeld 48% van de terugbelberichten op tijd. Toezicht en Handhaving Parkeervoorzieningen is voor 68% telefonisch bereikbaar en handelt 92% van de terugbelberichten op tijd af. De telefoontjes met vragen over

parkeervergunningen voor Belastingen handelt 14010 in bijna alle gevallen zelfstandig af.

Knelpunt 9

Geen contact met backoffice via 14010 of na terugbelverzoeken

Het lukt de medewerkers van 14010 te vaak niet om burgers of ondernemers door te verbinden als dat wel nodig is. Aan terugbelverzoeken wordt te vaak geen of te laat gevolg gegeven.

Onduidelijke verantwoordelijkheid klachtafhandeling

Het is in de praktijk niet altijd duidelijk of de registratie van klachten of meldingen volledig is en wie welke klachten/meldingen, hoe ook binnengekomen, oppakt. Er is een klachtencoördinator bij Publiekszaken die de klachtenafhandeling van officieel geregistreerde klachten bewaakt. Als er bezwaarschriften zijn ingediend, die als melding of als klacht behandeld zouden moeten, stuurt Juridische Diensten die door naar Publiekszaken. Het is niet duidelijk of Publiekszaken deze doorgezonden bezwaarschriften dan als melding of als klacht registreert. Daarnaast hebben de medewerkers van de afdeling communicatie van Belastingen ook een rol in de klachtbehandeling. Stadsbeheer, in het bijzonder Toezicht en Handhaving, handelt nog regelmatig klachten af.

Knelpunt 10

Onduidelijke eindverantwoordelijkheid voor afhandeling klachten

Binnen de gemeente zijn verschillende clusters en afdelingen betrokken bij de afhandeling van klachten, terwijl er geen eindverantwoordelijke functionaris is aangewezen. Waar de klant, de vergunninghouder en burger, regelmatig door de bomen het bos niet meer ziet weten de gemeentelijke medewerkers ook niet altijd waar een klacht of bezwaarschrift thuishoort, of belangrijker nog, wie bewaakt dat de klacht wordt afgehandeld.

De medewerkers van 14010 lijken daarvoor onvoldoende kennis te hebben. De ombudsman heeft er in het verleden voor gekozen om de klachten naar zowel Belastingen, Publiekszaken als Toezicht en Handhaving door te zetten. Dat de klacht die is ingediend bij de ene balie, binnen de gemeente intern naar de juiste balie moest worden doorgezonden, blijkt niet vanzelfsprekend.

De ombudsman constateert dat de meeste geïnterviewden aangeven behoefte te hebben aan iemand die boven alle clusters/vakeenheden staat en die "doorzettingsmacht heeft". Op sommige momenten is er behoefte aan de mogelijkheid om door alle ambtelijke structuren heen een besluit te nemen. Zo is de term parkeermarinier gevallen. Zonder een wethouders- of burgemeestersbrief is het bij een andere afdeling of vakeenheid dan de eigen afdeling voor klachtbehandelaars soms moeilijk door de gevestigde structuren heen te kunnen komen.

3.10 Toekomstige ontwikkelingen

Per 1 februari 2014 wordt SEPA ingevoerd. Met SEPA wordt gestreefd naar één Europese betaalmarkt met uniforme producten en standaarden. Alle betaalproducten, zoals de overschrijving, acceptgiro en incasso worden de komende jaren vervangen door producten die voldoen aan de regels voor SEPA, de Single Euro Payments Area. landen. Voor de gemeenten betekent dit aanpassingen van werkprocessen en systemen binnen alle domeinen waar bankrekeningnummers worden geregistreerd en/of in- en uitgaande betalingen worden aangemaakt.³⁸ Een regel van SEPA is dat de machtigingen moeten worden beheerd door de organisatie die incasseert, dit betekent dat Belastingen deze machtigingen zelf moet gaan controleren en in beheer moet hebben. Bij parkeervergunningen worden de machtigingen voor automatisch incasso op dit moment gecontroleerd door Publiekszaken. Dit kan naast de andere regels die uit SEPA voortvloeien, veel werk met zich mee brengen.

Daarnaast heeft de ombudsman tijdens zijn onderzoek begrepen, dat door de gemeente een aantal nieuwe technische mogelijkheden met betrekking tot parkeren en handhaving wordt onderzocht. Het zou hierbij gaan om kenteken-parkeren, waarbij de handhaving plaatsvindt aan de hand van een scan van het kenteken van een auto en een database met verleende vergunning plaatsvindt. Het pasje met een parkeervergunning zou dan komen te vervallen, terwijl in de toekomst ook bij parkeerautomaten op kenteken geparkeerd kan worden.

Met de ontwikkeling van nieuwe technologieën, wordt ook de complexiteit en daarmee de foutgevoeligheid groter. De ervaring leert dat – ondanks diverse testrondes – de werkelijkheid ingewikkelder is dan in theorie bedacht wordt. De vraag dringt zich op of hiervoor voldoende voorbereidingsmaatregelen worden getroffen. Met andere woorden, wordt wel voldoende geanticipeerd op het mogelijk ontstaan van nieuwe klachten door de verandering in systemen of werkprocessen. Niet zo nieuw, maar wel steeds vaker voorkomend zijn cyberaanvallen. Dat heeft tot gevolg dat websites (waaronder die van gemeenten en het rijk) gedurende geruime tijd niet te bereiken zijn. Ook in de toekomst zal hacken zich wel vaak voordoen. Dit zijn risico's die de ombudsman niet kan overzien, maar die zonder twijfel bestaan.

³⁸ <http://www.pinkroccadelocalgovernment.nl/sepa>

Hoofdstuk 4 Conclusies en Aanbevelingen

In de loop van juli 2012 komen bij de ombudsman opvallend veel klachten binnen die verband lijken te houden met de administratieve verwerking en betaling van parkeerbelasting voor parkeervergunningen of andere 'parkeerproducten'. In het vooronderzoek door de ombudsman is een top 5 van ergernissen samengesteld.

4.1 De top 5 van ergernissen

Uit de bij de ombudsman bekende klachten destilleert de ombudsman de volgende top 5 van ergernissen van burgers en ondernemers:

Ergernis 1:

Geen reactie op e-mail/brief/langskomen/bezwaarschrift en via 14010

Als burgers en ondernemers aan de bel trekken, door te telefoneren, een email of een brief te sturen, of langs te gaan, krijgen zij geen reactie.

Ergernis 2:

Gebrekkige afstemming tussen diensten

Bij het herstel van een fout of vergissing zijn meerdere afdelingen van de gemeente betrokken, die niet voldoende samenwerken om snel tot een correctie te komen. Burgers en ondernemers worden te vaak van het 'kastje naar de muur' gestuurd.

Ergernis 3:

Onterechte brief/geruststelling dat alles in orde is

Hoewel in een aantal gevallen de burger of ondernemer na afhandeling van zijn klacht een brief krijgt dat alles in orde is, blijkt dat in de praktijk niet het geval te zijn.

Ergernis 4:

Uitzoeken/behandeling klacht door dienst duurt erg lang

Het behandelen van een klacht door de gemeente duurt erg lang, doorgaans langer dan de 4 weken die de gemeente zichzelf in de servicenormen stelt.

Ergernis 5:

Restitutie door dienst laat op zich wachten (veelvuldig rappelleren)

Als de burger of ondernemer recht heeft op terugbetaling, vergt dat veel aandringen en laat dat lang op zich wachten.

4.2 Knelpunten

Naar aanleiding van deze ergernissen heeft de ombudsman een onderzoek gestart. In dit onderzoek heeft het onderzoeksteam verschillende medewerkers van de gemeente geïnterviewd. Ook hebben onderzoekers van de ombudsman meegelopen bij de verschillende afdelingen van de gemeente die de aanvraag van parkeervergunningen en andere “parkeerproducten” behandelen. Daarnaast hebben onderzoekers van de ombudsman medewerkers afdelingen die belast zijn met klachtbehandeling bevraagd en inzage gekregen in de afhandeling van parkeerbelastingen. In hoofdstuk 3 zijn de resultaten van dit onderzoek van de ombudsman weergegeven. Tijdens zijn onderzoek heeft de ombudsman een aantal actuele knelpunten gesignaleerd.

Knelpunt 1:

Correctie onjuist bankrekeningnummer complex en tijdrovend

Als de burger of ondernemer abusievelijk een verkeerd bankrekeningnummer opgeeft, bestaat het risico dat parkeerbelasting van de verkeerde rekening wordt afgeschreven. Het corrigeren kost veel tijd en acties van burgers, ondernemers en gemeentelijke medewerkers.

Knelpunt 2:

Verhuizing vergt ook nieuwe aanvraag parkeervergunning

Een adreswijziging doorgegeven in het GBA wordt niet overal binnen de gemeente automatisch verwerkt, dus ook niet in verband met een parkeervergunning, hoewel veel burgers dat wel denken en ook verwachten.

Knelpunt 3:

Verwerking verhuizing vertraagt afgifte nieuwe parkeervergunning

Als een adreswijziging in het GBA nog niet is verwerkt, bijvoorbeeld omdat controle vereist is voordat een huisvestingsvergunning wordt afgegeven, kan geen parkeervergunning worden afgegeven.

Knelpunt 4:

Geen automatische aanpassing hoog-laagtarif bij verhuizing

Als de vergunninghouder met een laag tarief verhuist uit een woning, wordt dit tarief niet automatisch toegekend aan een van de hoog tarief betalers die achterblijven.

Knelpunt 5:**Een wijziging bankrekening vergt tweemaal doorgeven**

Een wijziging van bankrekening voor gemeentelijke betalingen moet dus twee maal, als er ook sprake is van een parkeerproduct. Burgers en bedrijven zijn zich hier niet altijd bewust van.

Knelpunt 6:**Onduidelijke vermelding bij automatische incasso**

Bij automatische incasso van parkeerbelasting is uit de vermelding voor burgers of ondernemers niet op te maken voor welke periode en welke auto wordt afgeschreven.

Knelpunt 7:**Onbegrijpelijke verrekeningen**

Als een teruggave (creditering) voor parkeerbelasting wordt verrekend met (een) openstaande belastingvordering(en) bij Belastingen, is onduidelijk om welke andere belastingvordering(en) het gaat.

Knelpunt 8:**Controle nakomen toezegging na herstel fout blijft achterwege**

Als toegezegd wordt dat terugbetaling van parkeerbelasting aan de burger of ondernemer zal volgen, blijft aan de kant van de gemeente controle achterwege of en zo ja, wanneer, dit daadwerkelijk plaatsvindt.

Knelpunt 9:**Geen contact backoffice via 14010 of na terugbelverzoeken**

Het lukt de medewerkers van 14010 te vaak niet om burgers of ondernemers door te verbinden met de backoffice van de gemeente als dat wel nodig is. Aan terugbelverzoeken die worden achtergelaten wordt te vaak geen of te laat gevolg gegeven.

Knelpunt 10:**Onduidelijke eindverantwoordelijkheid voor afhandeling klachten**

Binnen de gemeente zijn verschillende clusters en afdeling betrokken bij de afhandeling van klachten, terwijl er geen eindverantwoordelijke functionaris is aangewezen. Te vaak wordt binnen de gemeente onderling verwezen en de voortgang van de klachtbehandeling wordt niet bewaakt.

4.3 *Relevante behoorlijkheidsvereisten*

Bij de beoordeling van klachten die aan hem worden voorgelegd, toetst de ombudsman of de gemeente zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Die toetsing vindt plaats aan de hand van de Behoorlijkheidswijzer.³⁹ Daarvan zijn de onderstaande behoorlijkheidsvereisten voor dit onderzoek relevant:

Goede organisatie:

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit haar systemen.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke –korte- termijn.

Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekeningen heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

³⁹ Zie bijlage 4, de behoorlijkheidsnormen.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijke kader eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet volgen.

4.4 Conclusies

De ombudsman constateert dat het overgrote deel van de hierboven genoemde knelpunten en ergernissen zich voordoet zodra sprake is van wijzigingen aan de kant van de burger of de ondernemer met een parkeervergunning of een ander 'parkeerproduct'. Verhuizing, wijziging van bankrekening etc. zijn alledaagse, veel voorkomende situaties. De Rotterdamse praktijk leert echter dat de verwerking van een dergelijke wijziging te vaak leidt tot fouten in de administratieve afhandeling binnen de gemeente. Dat is vervelend voor burgers of ondernemers.

De ombudsman is van oordeel dat als een fout zichtbaar wordt, een snelle en adequate correctie door de gemeente moet plaatsvinden. De praktijk leert echter dat het oplossen van een fout in Rotterdam te vaak problematisch, langdurig en omslachtig is. Dit heeft meerdere oorzaken:

- a. Bij het 'product' parkeervergunningen zijn meerdere onderdelen van de gemeente betrokken, maar geen van de betrokken medewerkers heeft het totaaloverzicht. De verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden is complex geregeld. Dat maakt het voor de betrokken medewerkers bijkans onmogelijk om te overzien wat er moet gebeuren om de fout snel en ook voor de toekomst te herstellen. De onderlinge afhankelijkheid is daarbij erg groot, hetgeen vertraging en afstemmingsrisico's met zich brengt.

Daarbij komt dat burgers en ondernemers te vaak van ‘het kastje naar de muur’ worden gestuurd omdat zij binnen de gemeente onderling worden doorverwezen.

- b. De financiële overzichten van parkeerbelastingen die de gemeente bij de incasso verstrekt zijn voor burgers en ondernemers onoverzichtelijk, zowel ten aanzien van de hoogte van het bedrag als ten aanzien van de in rekening gebrachte periode. Of de incasso al dan niet klopt, is niet af te leiden uit de facturering, verrekening of vermelding bij de automatische incasso. Hetzelfde geldt voor verrekening van diverse soorten belastingen; voor burgers en ondernemers geeft een invorderingsnummer zonder verdere vermelding onvoldoende informatie.
- c. Communicatie door burgers en ondernemers vindt telefonisch plaats via 14010 en schriftelijk via de internetportal van de gemeente Rotterdam voor klachten of bezwaren. Als zich een situatie voordoet die de medewerkers van 14010 niet kunnen oplossen, is de afspraak dat zij de burger door kunnen verbinden naar de backoffice. In een groot aantal gevallen blijkt dit doorverbinden niet te lukken. Het probleem was dat de telefonische bereikbaarheid van de tweede lijn te wensen overliet. De burger of ondernemer is degene die hiervan de negatieve gevolgen ondervindt. Hij is ‘vastgelopen’ in het gemeentelijk apparaat en moet onevenredig veel inspanningen verrichten om een fout te corrigeren.

4.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 1: Maak facturen en incasso's transparant

- a. Zorg ervoor dat op facturen en bij automatische incasso's op bankafschriften voor burgers en ondernemers inzichtelijk is op welke periode zij betrekking hebben, zodat zij kunnen controleren of de rekening terecht is.
- b. Zorg voor begrijpelijke berekeningen en verrekeningen indien sprake is van een verrekening van terug te betalen belastingen met openstaande vorderingen.

Aanbeveling 2: Vergroot telefonische bereikbaarheid en bel snel terug

- a. Vergroot de bereikbaarheid van de backoffice voor medewerkers 14010.
- b. Zorg ervoor dat binnen één werkdag – in overeenstemming met de Rotterdamse servicenormen - aan terugbelverzoeken gevolg wordt gegeven.

Aanbeveling 3: Betaal snel terug

Zorg ervoor dat terugbetaling van ten onrechte betaalde parkeerbelasting aan burgers of ondernemers uiterlijk binnen 4 weken plaatsvindt.

Aanbeveling 4: Organiseer eenduidige en snelle klachtafhandeling

- a. Organiseer de klachtafhandeling zodanig dat alle klachten, op welke manier en bij welke afdeling dan ook binnengekomen, op dezelfde manier en tijdig binnen de gemeente worden afgehandeld.
- b. Voorkom dat burgers of ondernemers binnen de gemeente onderling worden doorverwezen. Wijs één eindverantwoordelijke aan voor de afhandeling van de klacht en maak dat ook kenbaar aan de burger of ondernemer die de klacht indient.
- c. Bewaak de voortgang van de afhandeling van de klacht, met inachtneming van de eigen servicenormen van de gemeente.
- d. Maak nazorg, in de vorm van controle op afhandeling van de klacht, onderdeel van de klachtafhandeling.

Aanbeveling 5: Onderzoek de optie "Parkeeralie"

- a. Organiseer een voorziening voor burgers of ondernemers die binnen de gemeente 'vastlopen' bij het oplossen van problemen met een parkeervergunning of een ander 'parkeerproduct'. Hierbij kan gedacht worden aan één centraal loket dat problemen kan oplossen, los van bestaande taakverdelingen en werkprocessen binnen de gemeente. Bezie ook de wenselijkheid van 'doorzettingsmacht' van deze voorziening.
- b. Overweeg het instellen van deze of een soortgelijke (al dan niet tijdelijke) voorziening bij organisatorische veranderingen (bijvoorbeeld stelselwijzigingen of technologische vernieuwingen) die burgers of ondernemers financieel raken of het niveau van dienstverlening aan burgers of ondernemers beïnvloeden.

Bijlagen

1. Voorbeeld afstemmingsbrief
2. Lijst van geïnterviewden
3. Vragenlijst parkeeronderzoek
4. Behoorlijkheidsnormen ombudsman
5. Reactie van het College van Burgemeester en Wethouders op het concept rapport Parkeren van 18 juni 2013

Bijlage 1: Afstemmingsbrief

Aan de directeur Publiekszaken, aan de directeur datum
Belastingen, aan de directeur Toezicht en kenmerk /
Handhaving in behandeling bij
Postbus betreft klachten over PZR, GB en T&H
ROTTERDAM

Geachte heer, mevrouw

Op 2013 ontving ik een klacht van de heer / mevrouw..... Voor zover ik kan zien, betreft het in dit geval een afstemmingsprobleem tussen Publiekszaken, Gemeentebelastingen en Toezicht en Handhaving.

Ik stuur deze klacht behalve aan u ook toe aan de directeur Belastingen en aan de directeur Stadsbeheer, afdeling Toezicht en Handhaving.

Ik verzoek u deze klacht in behandeling te nemen en de reactie onderling af te stemmen.

Wilt u mij informeren over de uitkomst van de klachtbehandeling? De klachtbehandeling wordt gevolgd door (medewerker ombudsman) van mijn bureau. Vanzelfsprekend kunt u voor vragen of overleg bij haar terecht.

Hoogachtend,

mr. A.M. Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman

c.c. klager (zonder bijlage)
Bijlage: klacht

Bijlage 2 Lijst van geïnterviewden

Voor dit onderzoek interviewden (de onderzoekers van) de ombudsman de volgende personen:

Cluster Stadsbeheer, Toezicht en Handhaving

De heer T. Van Groot (produktmanager parkeren)

Mevrouw Y. Koomen (medewerker dienstverlening)

De heer E. Randjitsingh (hoofd financiële administratie)

Cluster Dienstverlening, Publiekszaken

De heer C. De Jongh (teamleider stadswinkel centrum)

De heer D. Benjamin (senior medewerker klantcontact)

Cluster Dienstverlening, Belastingen

Mevrouw M. Van Oeveren (teamleider invordering)

De heer D. Jonker (senior medewerker aanslagregeling)

Mevrouw A. De Geus (communicatieadviseur en klachtencoördinator)

Bijlage 3: Vragenlijst parkeeronderzoek

Datum:

Onderzoekers:

Introductie

Je zelf voorstellen. Iets vertellen over het instituut ombudsman (klachten onderzoeken en onderzoek uit eigen beweging). Doel van het onderzoek: helder te krijgen waar fouten gemaakt kunnen worden en hoe correctiemechanismen werken. Gegevens uit de interviews zijn in het rapport niet herleidbaar tot personen. Respondenten krijgen een concept gespreksverslag, met mogelijkheid daarop binnen 1 week commentaar te leveren.

Algemene informatie

1. Respondent: Naam / Functie / E-mailadres
2. Wat is je betrokkenheid bij het onderwerp?
3. Heb je contact met klanten (burgers / bedrijven)?
4. Welke systemen gebruik je?
 - a. Wie is waarvoor geautoriseerd?

Afbakening

Onderzoek richt zich op:

1. de periode vanaf 1 januari 2012
2. parkeerproducten
 - a. wat gaat er fout
 - b. welke correctiemechanismen zijn er

Let op!! Dit zijn geen onderzoeksvragen, maar de beantwoording van deze vragen zijn als doel geformuleerd in het onderzoeksvoorstel. Tijdens het interview moet dit doel in je achterhoofd zitten!!

5. Hoe hoort het proces te verlopen?
6. Welke relaties heb je met andere onderdelen van de gemeente op het gebied van parkeerproducten?
7. Wie doet wat en wie is waar voor verantwoordelijk, hoe is de taakverdeling?
8. Waar gaat het mis? Hoe komt dat?
9. Wat is de aard van de klachten bij jouw organisatieonderdeel?
10. Wat denk je dat de oorzaak is van de toename van het aantal klachten bij de ombudsman?
11. Welke formele en informele procedures en afspraken zijn er om fouten te herstellen?
12. Functioneren de afspraken?
13. Als het mis gaat, hoe wordt er dan gecorrigeerd?

- a. Wordt er onderscheid gemaakt tussen kennelijke fouten en inhoudelijke bezwaren?
 - b. Is er een alternatieve procedure voor schrijnende gevallen?
 - c. Wie is bevoegd om aanpassingen in de data te doen?
 - d. Hoe worden de afdelingen geïnformeerd die daar iets mee moeten?
14. Hoe wordt geverifieerd of afspraken voor herstel worden nagekomen?
15. Herkennen jullie de volgende top 5:
- a. Geen reactie op e-mail/brief/langskomen/bezwaarschrift en via 14010
 - b. Gebrekkige afstemming tussen diensten
 - c. Onterechte brief/geruststelling dat alles in orde is
 - d. Uitzoeken/behandeling klacht door dienst duurt erg lang
 - e. Restitutie door dienst laat op zich wachten (veelvuldig rappelleren)
16. Hoe kunnen deze klachten volgens jou ontstaan? (per klacht benoemen).

Historie

17. Zijn of waren er achterstanden met:
- a. Het vertrekken wijzigen van vergunningen
 - b. Het innen van parkeerleges/abbonnementen
 - c. Klachtafhandeling
 - d. bezwaarschriftbehandeling
18. Hoe werden of worden die achterstanden weggewerkt?
19. Heb je zelf initiatieven genomen om achterstanden weg te werken of om klachten te voorkomen?
- a. Zo ja welke?
 - b. Wat was het effect?
20. Is er eerder onderzoek gedaan naar de (herstel)procedures?
- a. Wat was de uitkomst en wat waren de verbeterpunten?
 - b. Herken je je in die uitkomst en die verbeterpunten?
 - c. In hoeverre zijn de verbeterpunten doorgevoerd?

Heden

21. Welke problemen doen zich nu nog voor?
22. Welke ontwikkelingen zijn er gaande?

Toekomst

23. Waar kunnen volgens jou in de toekomst in het proces fouten worden gemaakt?
24. Hoe zullen deze fouten worden hersteld?
25. Welke maatregelen moet de gemeente volgens jou nemen om de problemen op te lossen?
26. Zijn er andere onderwerpen op het gebied van het parkeren die de aandacht van de ombudsman vergen?
27. Heb je nog toevoegingen?
28. Ken je nog andere mensen die we zouden moeten spreken?

Bijlage 4: De behoorlijkheidsnormen

De ombudsman beoordeelt of de gemeentelijke overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij deze beoordeling maakt hij gebruik van behoorlijkheidsvereisten. Deze behoorlijkheidsnormen voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- **Open en duidelijk**
- **Respectvol**
- **Betrokken en oplossingsgericht**
- **Eerlijk en betrouwbaar**

Open en duidelijk

01 Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

02 Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

03 Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

04 Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Respectvol

05 Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafoordening, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

06 Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

07 Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

08 Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

09 Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

10 Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

Betrokken en oplossingsgericht

11 Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12 Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

13 Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

14 Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.

15 De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

Eerlijk en betrouwbaar

16 Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17 Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18 Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

19 Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

20 Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

21 Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haarsystemen.

22 Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Bijlage 5: Reactie van het college



Gemeente Rotterdam

College van Burgemeester en Wethouders
Gemeentelijke Ombudsman

20 JUNI 2013

Dossiernummer: 13.2352

Naam: Amz

Mevrouw Mr. A.M. Zwaneveld
Meent 106, 4^e etage
3011 JR Rotterdam

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40
3011 AD Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: dimbsd@rotterdam.nl
Fax: (010) 433 02 32
Inlichtingen: A.W. Steyerberg
Telefoon: 010-2671678

Dienst: Dienstverlening
Kenmerk: 1196858

Datum: B&W 18 juni 2013

Betreft: Reactie op concept rapport Parkeren

19 JUN 2013

Geachte mevrouw Zwaneveld,

Het College van Burgemeester en Wethouders wil graag op uw uitnodiging ingaan om te reageren op uw concept-rapport parkeeronderzoek dat u ons eind mei 2013 toezond. Separaat ontvangt u ook de ambtelijke reactie op uw rapport.

Wij waarderen het dat u een dergelijk onderzoek heeft verricht. Dit geeft ons de mogelijkheid het beleid, de uitvoering en de procedures rondom de parkeerproducten voor onze Rotterdammers verder te optimaliseren.

Onze eerste reactie richt zich op de conclusies en aanbevelingen zoals u deze heeft opgenomen in hoofdstuk 4.

Conclusies:

U constateert dat het overgrote gedeelte van de in uw rapport genoemde knelpunten en ergernissen zich voordoet zodra er sprake is van wijzigingen aan de kant van de burger of de ondernemer met een parkeervergunning of een ander parkeerproduct. Dit leidt in uw opinie tot te veel fouten in de administratieve afhandeling binnen de gemeente.

Wij herkennen ons in uw conclusie: er worden te veel fouten gemaakt bij het doorvoeren van wijzigingen.

Wij hechten grote waarde aan een goede dienstverlening aan Rotterdammers en bezoekers van onze stad. Omdat ook wij na intern onderzoek dezelfde constatering hebben gedaan als in uw rapport verwoord is in 2012 fors ingezet op procesverbetering.



De periode van uw onderzoek strekt zich uit van 1 januari 2011 tot en met 30 oktober 2012. Uw conclusie sterkt ons in onze aanpak om continu te werken aan procesoptimalisatie en klantgerichtheid om de dienstverlening naar een hoger niveau te brengen.

Aanbevelingen:

In uw rapport doet u de volgende aanbevelingen:

1. *Maak facturen en incasso's transparant*
2. *Vergroot telefonische bereikbaarheid en bel snel terug*
3. *Betaal snel terug*
4. *Organiseer eenduidige en snelle klachtafhandeling*
5. *Onderzoek de optie 'parkeerbalie' (voor burgers/ondernemers die vastlopen)*

Wij staan open voor alle aanbevelingen die bijdragen aan een betere dienstverlening, en onderschrijven op hoofdlijnen uw aanbevelingen. Om de aanbevelingen op waarde te schatten en de impact op de processen te kunnen beoordelen hebben wij opdracht gegeven om de aanbevelingen nader uit te werken. Aan een aantal aanbevelingen die u doet wordt reeds gewerkt. Het gaat dan met name om de telefonische bereikbaarheid en het terugbelgedrag. Ook de organisatie van de klachtafhandeling wordt reeds aangepakt.

Om recht te doen aan uw onderzoek zeggen wij u graag toe om voor 1 september 2013 met een diepgaande reactie te komen op uw aanbevelingen.

Wij gaan er vanuit u met het bovenstaande voldoende te hebben geïnformeerd en zullen uw rapportage benutten om de ingezette lijn van verbeteringen door te zetten.

De secretaris,

Ph. F.M. Raets

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,

De burgemeester,

A. Aboutaleb