

AANHANGSEL TOT DE HANDELINGEN VAN DE GEMEENTERAAD

(Vragen van de fractie Rijswijks Belang)

No. VR 22 034

Rijswijk, 19 oktober 2022

Corsa nummer: 22.068101

Bij onze fractie zijn de afgelopen maand wederom meerdere signalen binnengekomen dat naheffingsaanslagen parkeren ten onrechte zijn opgelegd en dat bezwaarschriften tegen deze naheffingsaanslagen parkeren ongegrond afgewezen zijn.

De naheffingsaanslagen parkeren zijn opgelegd omdat er volgens de begeleidende tekst is waargenomen dat binnen het tijdsblok dat betaald parkeren geldt is geparkeerd door de inwoner. Op de beschikking staat echter een tijdstip van waarneming dat buiten het tijdsblok valt dat er betaald parkeren geldt. De grondslag voor de opgelegde naheffingsaanslagen is dus niet juist. Zie bijlage 1.

Het kost de inwoner vervolgens onevenredig veel inspanning om uiteindelijk toch tot een ambtshalve vermindering te komen van de naheffingsaanslag.

In beantwoording op schriftelijke vragen van Rijswijks belang gaf u op 18 juni 2021 aan dat de problematiek met de scanauto voorbij was en dat de geconstateerde problemen hersteld waren. De bezwaarschriftenprocedure werd weer belegd bij de gemandateerde partij (InPublics)

Daarom heeft onze fractie de volgende vragen:

1. Herkent het college deze signalen?
2. Is het college het met ons een dat hier sprake is van onzorgvuldig handelen?
3. Hoeveel naheffingsaanslagen zijn er sinds de beantwoording op 18 juni tot met heden opgelegd?
4. Tegen hoeveel naheffingsaanslagen is bezwaar aangetekend?
5. In hoeveel gevallen is het bezwaarschrift toegekend en de naheffingsaanslag verminderd?
6. Wat waren de redenen van toekennen?
7. Is het proces handhaven met de scanauto op orde?
8. Hoe is de kwaliteitstoets ingericht?
9. Hoe is de kwaliteitstoets op het batchgewijs opleggen van naheffingsaanslagen ingericht?
10. Hoe vaak vindt deze kwaliteitstoets plaats?
11. Is het proces naheffen en behandelen van bezwaarschriften parkeren belegd bij de gemandateerde partij voldoende op orde?
12. Hoe is het proces van behandelen van een bezwaarschrift ingericht?
13. Hoe is de kwaliteitstoets ingericht?
14. Hoe gaat het College dit in de toekomst voorkomen?

Marc Weterings
Nel Kames
Annemie Koegler
Bianca Niesen
Mirjam ten Brummelaar

Bijlage 1: Afschrift ongegrond afwijzen bezwaarschrift


Datum: 23 augustus 2022
Onderwerp: uitspraak bezwaarschrift naheffingsaanslag parkeerbelasting

Geachte heer/mevrouw,

U heeft bezwaar gemaakt tegen een naheffingsaanslag parkeerbelasting (parkeerboete). In deze brief informeer ik u hier verder over.

De naheffingsaanslag

Voor het voertuig met onderstaand kenteken kreeg u een naheffingsaanslag, omdat u geen of te weinig parkeergeld heeft betaald in een straat waar betaald parkeren geldt.

Kenteken	Datum	Tijd	Locatie
	18 mei 2022	21:13	Klipperstraat

Reden van uw bezwaar

In uw bezwaarschrift geeft u aan dat er op de Klipperstraat pas na 17:00 betaald parkeren geldt.

Is uw bezwaar in behandeling genomen?

De naheffingsaanslag is naar u verstuurd op 24 mei 2022. Uw bezwaar is bij ons binnengekomen op 6 juni 2022. Dit is binnen de wettelijke termijn en daarom is uw bezwaar in behandeling genomen.

Beoordeling van het bezwaar

Wij hebben onze parkeerdatabase gecontroleerd en constateren dat er geen geldig parkeerticket was ten tijde van het opgelegd krijgen van de naheffingsaanslag.

Van een parkeerder mag verwacht worden dat hij bij de aanvang van het parkeren voldoende onderzoekt of voor het ter plekke parkeren parkeerbelasting verschuldigd is. Dit houdt in dat hij onderzoek doet naar de parkeerborden, parkeerautomaat en enige inspanning doet om te onderzoeken wat het geldende parkeerbeleid is (ECLI:NL:GHAMS:2017:3863, r.o. 4.3).

Uit onze parkeerdatabase volgt dat u heeft geparkeerd in belparkeer-zone 32230. Hier geldt het betaald parkeren tussen 08:00 en 17:00.

De omstandigheden die worden genoemd in het bezwaarschrift dienen daarom voor eigen rekening en risico te blijven wat betekent dat er niet is voldaan aan de parkeerbelasting.

Uitspraak

Om bovenstaande redenen is uw bezwaar ongegrond verklaard. De naheffingsaanslag is terecht verstuurd. U moet deze dus betalen.

Beroep

Bent u het niet eens met de uitspraak? U kunt binnen zes weken na de datum bovenaan deze brief in beroep gaan tegen de uitspraak. Stuur hiervoor een brief naar de rechtbank Den Haag, sector

Het college beantwoordt de vragen als volgt:

1. Herkent het college deze signalen?

Het college is zich ervan bewust dat dit soort signalen zich voordoen. Het parkeerproces is echter een proces waarin menselijke handelingen worden verricht. Er kan dan ook – hoe vervelend dat in voorkomende gevallen ook is - helaas geen garantie worden gegeven op een 100% foutloos proces. Het proces is wel zodanig ingericht dat fouten, wanneer deze kenbaar worden gemaakt (een bezwaar), ten alle tijde kunnen en zullen worden hersteld.

Gezien de aard van het proces zullen dergelijke signalen zich af en toe voor kunnen doen. Uiteraard trachten we door nieuwe technologische ontwikkelingen de foutmarge steeds verder te verkleinen.

2. Is het college het met ons een dat hier sprake is van onzorgvuldig handelen?

In de bezwaarprocedure is een menselijke fout gemaakt. In het contact tussen betreffende inwoner en de organisatie die de bezwaarprocedure uitvoert, is deze fout geconstateerd en is het bezwaar vervolgens gegrond verklaard. De fout is dus gecorrigeerd. Van onzorgvuldig handelen is naar onze mening geen sprake.

3. Hoeveel naheffingsaanslagen zijn er sinds de beantwoording op 18 juni tot met heden opgelegd?

Tussen 18 juni 2021 en 26 september 2022 zijn er 25925 naheffingen opgelegd.

4. Tegen hoeveel naheffingsaanslagen is bezwaar aangetekend?

Tegen 2807 (10,8%) van deze naheffingen is bezwaar aangetekend. Dit aantal kan iets oplopen aangezien men vanaf 26 september 2022 nog zes weken heeft om bezwaar in te dienen.

5. In hoeveel gevallen is het bezwaarschrift toegekend en de naheffingsaanslag verminderd?

In 1115 (39,9%) gevallen is het bezwaarschrift gegrond verklaard. Dit is ca 4 % van het totaal aantal naheffingen.

6. Wat waren de redenen van toekennen?

Het is in deze beantwoording niet mogelijk om per dossier te duiden wat de reden was van het bezwaar. Hieronder een schets van redenen (percentages ruwweg genomen):

- *Men geeft per ongeluk een foutief kenteken door. Het parkeerrecht wordt vervolgens opgezocht en naar aanleiding daarvan het bezwaar gegrond verklaard (27%).*
- *Men betaalt voor de verkeerde zone. Betaling wordt opgezocht en naar aanleiding daarvan wordt het bezwaar vervolgens gegrond verklaard (21%).*
- *Er is een storing geweest bij bijvoorbeeld een parkeerautomaat, belparkeerder of parkeervergunning. Het parkeerrecht wordt opgezocht en naar aanleiding daarvan wordt het bezwaar gegrond verklaard (13%).*
- *Het kenteken wordt verkeerd herkend omdat er bijvoorbeeld een deuk in de kentekenplaat zit. De scanbeelden worden opgezocht en naar aanleiding daarvan wordt het bezwaar gegrond verklaard (4%).*
- *Er wordt een menselijke fout gemaakt in het proces. Het parkeerrecht wordt opgezocht en naar aanleiding daarvan wordt het bezwaar gegrond verklaard (3%).*
- *Er heeft zich een overmacht situatie voorgedaan. Dit situatie wordt beoordeeld en naar aanleiding daarvan wordt het bezwaar gegrond verklaard (5%).*

7. Is het proces handhaven met de scanauto op orde?

Het proces handhaven met de scanauto is momenteel op orde. Wel geldt ook hiervoor dat er altijd sprake is van het uitvoeren van menselijke handelingen. Daarnaast proberen we met technische ontwikkelingen het proces steeds verder te optimaliseren om de foutmarge te minimaliseren.

8. Hoe is de kwaliteitstoets ingericht?

Wekelijks wordt getoetst of het percentage naheffingen ten opzichte van het aantal scans in verhouding is. Mocht dit afwijken wordt er onderzocht of dit verklaarbaar is of duidt op een verstoring.

Wekelijks wordt getoetst of het percentage naheffingen versus bezwaren in verhouding is. Mocht dit afwijken wordt er onderzocht of er in verhouding meer bezwaren binnenkomen met een specifieke reden. Dit kan duiden op een storing.

Maandelijks wordt gerapporteerd wat de redenen van bezwaar in verhouding zijn. Mocht dit afwijken wordt er onderzocht of er in verhouding meer bezwaren binnenkomen met een specifieke reden. Dit kan duiden op een storing.

Maandelijks wordt getoetst of het percentage gegronde bezwaren versus ongegronde bezwaren in verhouding is. Mocht dit afwijken wordt er onderzocht of dit verklaarbaar is of duidt op een verstoring.

9. Hoe is de kwaliteitstoets op het batchgewijs opleggen van naheffingsaanslagen ingericht?

De tijd tussen constatering naheffing en verzending wordt wekelijks gemonitord. Er wordt getracht de naheffing zo spoedig mogelijk na constatering te verzenden. Gemiddeld ligt dit op 6 dagen. Mocht dit afwijken wordt er onderzocht of dit verklaarbaar is of duidt op een verstoring.

10. Hoe vaak vindt deze kwaliteitstoets plaats?

Wekelijks en maandelijks.

11. Is het proces naheffen en behandelen van bezwaarschriften parkeren belegd bij de gemandateerde partij voldoende op orde?

Ja.

12. Hoe is het proces van behandelen van een bezwaarschrift ingericht?

- *Het bezwaar wordt inhoudelijk gelezen. Vervolgens worden de scanfoto's geraadpleegd om eventuele uitzonderingen op het parkeren uit te sluiten.*
- *Vervolgens worden de tarieven en geldende reguleringen nagegaan op de website van Rijswijk (<https://www.rijswijk.nl/wonen/verkeer/parkeren/parkeergebieden> en [Tarieven betaald parkeren | Gemeente Rijswijk](#)).*
- *Hierna controleert men middels de gps-locatie van het scandocument de exacte locatie van parkeerder en raadpleegt men Cyclomedia/google maps om te beoordelen of de bebording overeenkomt met het geldende parkeerbeleid. Tevens kijkt men of de bebording duidelijk genoeg is, dus of het kenbaar is voor belanghebbende dat hij/zij een betalingsverplichting heeft.*
- *Hierna beoordeelt men of de regulering overeenkomt met de inhoud van het bezwaar van belanghebbende.*
- *Indien dit klopt, wordt de parkeerrechtendatabase bevraagd naar eventuele parkeerrechten.*

- *Als de situatie compleet in kaart is gebracht, worden vervolgens de beleidsregels coulance- en bezwaarafhandeling naheffingsaanslagen parkeren Rijswijk naast de casus gelegd en gaat men over tot uitspraak.*

13. Hoe is de kwaliteitstoets ingericht?

Er wordt structureel steekproefsgewijs getoetst of de uitspraken op bezwaren correct zijn uitgevoerd.

Daarnaast wordt er twee keer per jaar een audit (ISO9001) uitgevoerd, waar ook de bezwaarafhandeling deel van uit maakt.

14. Hoe gaat het College dit in de toekomst voorkomen?

Door de toepassing van nieuwe technische ontwikkelingen trachten we de foutmarge steeds verder te minimaliseren. Tegelijkertijd wordt er periodiek en actief getoetst of er zich geen (grootschalige) fouten en/of storingen voordoen, én is het proces zo ingericht dat eventuele fouten ten alle tijde gecorrigeerd kunnen worden.

We realiseren ons dat het om een proces gaat waarin fouten gemaakt kunnen worden. We kunnen dan ook geen garantie geven dat dergelijke situaties zich in de toekomst niet meer voor zullen doen. Onze inzet is er volledig op gericht om deze foutmarge zo klein mogelijk te maken.

Tevens zetten wij ons in om benaderbaar te zijn voor de burger, via het parkeerloket, het team parkeren of onze externe partij die de afhandeling van de naheffingsaanslagen, bezwaren en beroepen verzorgt. Mocht er een fout worden geconstateerd, dan wel na persoonlijk contact of na toetsing, zal deze dan ook zo spoedig mogelijk gecorrigeerd worden.

Burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester (wnd.),

P.M. Schuit

mr. drs. G.A.A. Verkerk