

uw kenmerk
uw brief van
ons kenmerk 21.031915
inlichtingen bij
doorkiesnummer

ARCHIEFEXEMPLAAR

AKKOORD			
MANAGER	DOMEIN MAN.	DIR	Portef. Houder

Maatschappelijke Ontwikkelingen
Veiligheid, Inspectie & Handhaving

De Raad

Stadhuis, Bogaardplein 15
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
Fax (070) 326 10 10
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Naheffingen parkeren

datum 2 april 2021
bijlage(n)

1. Inleiding

In het eerste kwartaal van 2021 zijn er diverse klachten binnengekomen over naheffingen die onze inwoners ontvangen hebben met betrekking tot parkeren. In de motie die uw raad dinsdag 30 maart heeft aangenomen verzoekt u ons om hulp te bieden aan gedupeerden, transparant te communiceren en de problemen met het parkeersysteem zo spoedig mogelijk op te lossen. In deze brief geven wij uitleg over hoe wij aan uw motie gestalte geven.

2. Kern informatie

Hulp aan gedupeerden

Wij openen een parkeerloket, waar gedupeerden zich vanaf aanstaande dinsdag 6 april kunnen melden. Het loket wordt bemand door een speciaal team van het Klant en Contactcentrum van Publieke Dienstverlening. Dit team is geïnstrueerd hoe zij mensen die zich melden van a tot z op een persoonlijke manier kunnen begeleiden, van het beantwoorden van vragen tot en met het zorgen dat een onterechte naheffing uit het systeem van incassobureau Tobias wordt gehaald. Ook bij Tobias is hiertoe permanente capaciteit vrijgemaakt. Het loket is tijdens kantooruren bereikbaar via 070-3261910. Mailen kan via parkeerloket@rijswijk.nl.

Met betrekking tot de ontstane problematiek rond de achterstallige verzending van naheffingen stelden wij eerder al een coulanceregeling in voor inwoners en bezoekers van Rijswijk die meerdere naheffingen hebben ontvangen. Zij kunnen, indien zij vier of meer keer een navordering hebben ontvangen, er een per maand betalen met een maximum van tien.

Daarnaast worden de nog niet opgestuurde naheffingen uit deze achterstand allemaal handmatig gecontroleerd op de meervoudige overtredingen waarbij zaken met een lopend of afgedaan bezwaar (gegrond of geseponeerd) niet worden verstuurd. Voor de gevallen die na deze controle resteren en waarbij sprake is van vijf of meer naheffingen, gaan we een aparte brief versturen waarin we vragen contact met de gemeente op te nemen om een toelichting te geven op het ontstaan van de naheffingen. We kunnen dan voordat mensen het formele traject van bezwaar in gaan de situatie al beoordelen. Daarnaast hoeven er bij meervoudige navorderingen geen betalingen meer plaats te vinden in afwachting van bezwaar en is er een betalingsregeling van kracht.

Met betrekking tot de ontstane problematiek rond een fout in de database zullen geen naheffingen (meer) worden verstuurd tot we zekerheid hebben dat de registratie van de parkeerrechten in de

achterliggende bestanden op orde zijn. Daarnaast zal de scanauto niet ingezet worden tot het systeem op orde is gebracht om geen nieuwe situaties te creëren.

Communicatie inwoners

Zoals hierboven aangegeven communiceren we rechtstreeks met inwoners via het parkeerloket en via de brief aan diegenen die meer dan vijf naheffingen hebben ontvangen. Er zal breed gecommuniceerd worden naar de inwoners dat zij contact kunnen opnemen met het parkeerloket. Met dit loket hebben de inwoners één aanspreekpunt en voorkomen we dat ze van het ene loket naar het andere worden gestuurd. Evidente fouten kunnen daar direct gefilterd worden, voorlichting over de coulanceregeling kan gegeven worden en er kan geregistreerd worden waar de overige pijnpunten zitten. Vanuit het loket gaan we direct met de vraag van de inwoner aan de slag om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. Er zal een persbericht uitgaan naar alle lokale en regionale perscontacten van de gemeente. Daarnaast wordt het bericht gecommuniceerd via alle (sociale)mediakanalen van de gemeente Rijswijk.

Oplossing probleem

De in 2020 ontstane achterstand met het verzenden van naheffingen is inmiddels bijna volledig ingelopen. Het is duidelijk dat dit nieuwe problemen met zich heeft meegebracht en de aandacht is er nu primair op gericht om deze problemen op te lossen. Ook met betrekking tot de problematiek in de database werkt de gemeente met man en macht aan een oplossing. Voor het oplossen van dit knelpunt zijn we afhankelijk van de softwareleverancier en die contacten zijn inmiddels geïntensiveerd.

Om de problemen aan te pakken schalen wij intern op door het instellen van een brede taskforce. Naast de directe hulp aan inwoners onderzoekt de taskforce de oorzaken van de ontstane situatie en komt met concrete verbeteringen. Het is raadzaam om voldoende tijd te nemen om dit proces zorgvuldig te doorlopen. Zodra we een betrouwbaar beeld hebben van oorzaken en oplossingen informeren we u hier over.

3. Vervolgproces

Wij stellen alles in het werk om zo snel mogelijk de knelpunten te verhelpen. Over de voortgang zullen wij u regelmatig informeren, in de eerste plaats op de raadsbijeenkomst van 15 april 2021, waar naast de presentatie over de werkwijze van de handhaving/boa's en waar zij tegenaan lopen, ook een presentatie zal worden gegeven over het onderwerp navorderingen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester (wnd),

P.M. Schuit

mr.drs. G.A.A. Verkerk

Bijlage(n):
Geen