



# **nationale ombudsman**

## **Rapport**

Een onderzoek naar de gang van zaken over aanmaningskosten voor een parkeerboete en een onderzoek uit eigen beweging naar de klachtbehandeling door de gemeente Hilversum.

### **Oordeel**

- De klacht over de gang van zaken over aanmaningskosten voor een parkeerboete is niet gegrond.
- De klachtbehandeling door de gemeente Hilversum is niet behoorlijk.

## INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING .....	2
WAT IS DE KLACHT? .....	3
WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF? .....	3
WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT? .....	4
WELKE REACTIE KWAM ER OP DE KLACHT? .....	4
WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN? .....	5
WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT? .....	6
HOE REAGEERDE DE GEMEENTE HILVERSUM? .....	7
WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN? .....	7
CONCLUSIE .....	9

## SAMENVATTING

Verzoeker ontvangt een naheffingsaanslag van Tobias Fiscaal namens de gemeente Hilversum. Het lukt hem niet de aanslag digitaal te betalen. Daarom besluit verzoeker te wachten totdat hij de naheffingsaanslag per post ontvangt. Als deze per post binnenkomt, is verzoeker op vakantie. Hij betaalt de naheffingsaanslag daardoor één dag te laat en onder vermelding van een verkeerd betalingskenmerk. Verzoeker wil zijn fout herstellen en zoekt daarom contact met Tobias Fiscaal. Omdat het contact niet zo loopt als verwacht, dient verzoeker een klacht in. Deze klacht wordt door de gemeente Hilversum behandeld. Na de klachtbehandeling door de gemeente klaagt verzoeker bij de Nationale ombudsman. De ombudsman neemt de klacht in onderzoek en onderzoekt de gang van zaken in een discussie over aanmaningskosten. Daarnaast onderzoekt de ombudsman uit eigen beweging de klachtbehandeling door de gemeente Hilversum. Bekeken wordt of de gemeente de klacht professioneel heeft behandeld.

De Nationale ombudsman toetst de klacht aan het vereiste van coulance. Uit het onderzoek naar de gang van zaken in een discussie over de aanmaningskosten komt naar voren dat de gedraging niet in strijd met dat vereiste. Voor wat betreft de klachtbehandeling door de gemeente Hilversum komt de ombudsman tot de conclusie dat de gemeente is tekortgeschoten in het voorzien in een professionele klachtbehandeling. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker ontvangt een naheffingsaanslag (hierna ook wel: parkeerboete) van Tobias Fiscaal namens de gemeente Hilversum en betaalt deze te laat en onder vermelding van een verkeerd betalingskenmerk. Hij zoekt contact met Tobias Fiscaal omdat hij de fout wil herstellen. Dit contact verloopt niet zoals verzoeker had verwacht. Hij dient daarom een klacht in. De gemeente Hilversum reageert op de klacht en verklaart deze ongegrond. Verzoeker is het daar niet mee eens en vraagt de Nationale ombudsman naar de klacht en de gemeentelijke reactie daarop te kijken. De klacht van verzoeker is de basis van een onderzoek en een oordeel van de Nationale ombudsman. De klachtformulering luidt als volgt:

*Verzoeker klaagt over de wijze waarop Tobias Fiscaal zich heeft opgesteld in een discussie over aanmaningskosten naar aanleiding van een parkeerboete.*

Daarnaast onderzoekt de Nationale ombudsman uit eigen beweging de wijze waarop de gemeente Hilversum de klacht van verzoeker over Tobias Fiscaal heeft behandeld.

## WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoeker ontvangt in juli 2017 een naheffingsaanslag en wil deze digitaal betalen. Omdat dit niet lukt, besluit verzoeker te wachten totdat hij de parkeerboete per post ontvangt. De boete – met een uiterste betaaldatum van 10 augustus 2017 – arriveert tijdens de vakantie van verzoeker. Na terugkomst betaalt verzoeker de boete zo snel mogelijk, op 11 augustus 2017. Omdat verzoeker bij de betaling een verkeerd betalingskenmerk gebruikt, ontvangt hij het betaalde bedrag retour. Verzoeker wil de fout herstellen en neemt hierover contact op met Tobias Fiscaal, de instantie die het gemeentelijk heffings- en invorderingstraject van het betaald parkeren voor de gemeente Hilversum verzorgt.

Na dit contact is verzoeker in de veronderstelling dat hij zonder bijkomende kosten opnieuw mag betalen en dat de fout daarmee is hersteld. Hij maakt het bedrag dan ook direct over maar ontvangt tot zijn verbazing alsnog een aanmaning. Omdat hij deze niet terecht vindt, neemt verzoeker meermaals contact op met Tobias Fiscaal. Verzoeker schrijft in een e-mail aan Tobias Fiscaal:

*"Ik blijf van mening dat ik op tijd de opgelegde boete heb voldaan en door een fout en na telefonisch contact met uw organisatie mijn fout op tijd hersteld heb. U geeft daarbij aan dat door vakantie van mij geen uitstel of coulance betracht wordt. Ik ben nog steeds van mening dat u op deze wijze extra gelden uit de zak van een ander probeert te kloppen."*

In reactie op het bericht licht Tobias Fiscaal onder meer toe dat de Invorderingswet 1990 wordt toegepast bij de incassoactiviteiten en dat hierin juridische kaders zijn gesteld die worden gehanteerd bij betalingstermijnen en het opvoeren van kosten voor de invordering. Tobias Fiscaal laat verder weten dat er geen uitstel wordt verleend bij bijvoorbeeld afwezigheid door vakantie, onachtzaamheid of familieomstandigheden.

Na ontvangst van een dwangbevel besluit verzoeker de vordering uiteindelijk te voldoen om verdere kosten te voorkomen.

## WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Verzoeker dient bij Tobias Fiscaal een officiële klacht in over de gang van zaken. Omdat een reactie op zijn klacht uitblijft, neemt verzoeker contact op met de Nationale ombudsman. De ombudsman vraagt de gemeente Hilversum de klacht in behandeling te nemen omdat Tobias Fiscaal in opdracht van de gemeente handelt. In eerste instantie laat de gemeente weten dat Tobias Fiscaal buiten de gemeente om handelt en dat de gemeente daarom geen rol heeft in deze klacht.

In het rapport 'Terug aan tafel' (2017/035) heeft de Nationale ombudsman een aantal regels opgesteld voor de klachtbehandeling door gemeenten binnen het sociaal domein. Omdat deze regels breed toepasbaar zijn, kunnen zij ook worden toegepast op de klacht over de gemeente Hilversum. Voor deze klacht is de volgende regel relevant: '(...) Bij uitbesteding van publiekrechtelijke taken, maakt de gemeente als opdrachtgever met haar opdrachtnemers afspraken over de wijze waarop klachtbehandeling vorm krijgt. Als opdrachtgever maakt zij hierover duidelijke afspraken met de 'uitbestede dienst' en houdt een vinger aan de pols'. Met een verwijzing naar deze regel verzoekt de ombudsman de gemeente Hilversum om de klacht alsnog in behandeling te nemen. De gemeente neemt de klacht daarop in behandeling.

## WELKE REACTIE KWAM ER OP DE KLACHT?

Op 29 november 2017 neemt een gemeenteambtenaar contact op met verzoeker en stelt hem in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Verzoeker geeft tijdens dit contact aan dat het hem niet gaat om het bedrag van de parkeerboete. De parkeerboete zelf is terecht. Waar het hem om gaat, is de houding van Tobias Fiscaal. Tobias Fiscaal heeft geen coulance getoond en lijkt er enkel op gericht te zijn om geld binnen te halen, zo meent verzoeker. Daarnaast geeft verzoeker aan dat het erg lang duurt voordat Tobias Fiscaal op e-mailberichten reageert en Tobias Fiscaal geen antwoord geeft op zijn vraag waar klachten kunnen worden ingediend.

Op 17 december 2017 ontvangt verzoeker een schriftelijke reactie op zijn klacht. De gemeente schrijft onder meer dat Tobias Fiscaal haar heeft laten weten dat de communicatie met verzoeker volgens de uitgangspunten is verlopen. De uitgangspunten zijn dat er bij een terugbelverzoek binnen één dag wordt teruggebeld, dat e-mails en brieven binnen één week worden beantwoord en bezwaren tegen de kosten worden binnen twee weken beantwoord.

Ook schrijft de gemeente dat het toepassen van coulance al is opgenomen in de betalingstermijnen en herinneringen. De gemeente vindt dit redelijke termijnen, zo schrijft zij. De gemeente merkt daarnaast op geen aanleiding te zien om coulance toe te passen omdat verzoeker al vanaf 7 juli 2017 op de hoogte was van de parkeerboete.

De gemeente bevestigt verder dat verzoeker geen antwoord heeft ontvangen op zijn vraag aan Tobias Fiscaal waar klachten kunnen worden ingediend.

De gemeente komt tot de conclusie dat de invordering en het dwangbevel in alle redelijkheid tot stand zijn gekomen. De gemeente geeft wel mee dat zij met Tobias Fiscaal in overleg gaat om de klachtprocedure beter in beeld te brengen waardoor de dienstverlening op dit punt zal worden verbeterd. De klacht van verzoeker geeft voor de gemeente geen aanleiding om tot restitutie over te gaan, aldus de gemeente.

De gemeente heeft tot slot een overzicht van de betalingstermijnen opgenomen in haar reactie:

*"7 juli: naheffingsaanslag opgelegd à 62,50 (fysieke bon met daarop betaalmogelijkheden en –termijn (6 weken na bon) aangegeven) (Deze termijn betreft de bezwaartermijn, niet de betaaltermijn; No)  
 +/- 2 weken erna (21 juli): kopie naheffingsaanslag naar huisadres gestuurd (met daarop betalingsmogelijkheden aangegeven)  
 10 augustus: einde betalingstermijn / start aanmaningstraject (à €8,60)  
 11 augustus: betaling met verkeerd betalingskenmerk  
 16 augustus: retourstorting i.v.m. verkeerd betalingskenmerk  
 21 augustus: nieuwe betaling o.v.v. correcte betalingskenmerk (10 dagen na afloop betaaltermijn)  
 24 augustus: mail over openstaande kosten (à €8,60) & mail dhr. \*\*\*\*: oneens met aanmaningskosten (à 8,60)  
 28 augustus: afgewezen 'bezwaar' tegen openstaande kosten + opnieuw vermelding betaling voor 31/8  
 31 augustus: afloop aanmaningstermijn  
 4 september: versturen dwangbevel (à €40,-)"*

## **WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Na ontvangst van de gemeentelijke reactie op zijn klacht, neemt verzoeker opnieuw contact op met de Nationale ombudsman en vraagt hij de ombudsman om te reageren op het standpunt van de gemeente.

De klachtbehandelaar heeft verzoeker enkele keren uitgebreid gesproken. Verzoeker heeft in deze contacten opnieuw benadrukt dat hij de parkeerboete niet betwist. Deze is terecht. Het gaat verzoeker erom dat er geen ruimte is voor het verlenen van coulance. Verzoeker was in de veronderstelling dat de kwestie na het telefonisch contact met Tobias Fiscaal was opgelost en was daarom erg verbaasd toen hij de aanschrijving over de aanmaningskosten ontving. Deze vindt hij niet terecht. Hij heeft zijn fout – het betalen van de naheffingsaanslag onder vermelding van een verkeerd betalingskenmerk – immers direct hersteld en de parkeerboete alsnog betaald. Hier wordt door Tobias Fiscaal en de gemeente structureel aan voorbij gegaan, aldus verzoeker. Het is voor hem een principekwestie geworden. Het was onduidelijk waar hij kon klagen over de gang van zaken en zijn klacht is door Tobias Fiscaal ten onrechte als bezwaar aangemerkt.

"Je komt eigenlijk vast te zitten bij Tobias Fiscaal en het is niet duidelijk waar je heen kunt", zo stelt verzoeker. Hij is daarnaast ook niet netjes te woord gestaan en er werd laat op zijn berichten gereageerd, zo laat hij tot slot weten.

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de situatie, heeft de klachtbehandelaar eveneens contact gezocht met (contactpersoon bij) de gemeente Hilversum en deze enkele vragen voorgelegd.

Samenvattend laat de gemeente weten dat zij heeft onderzocht of er storingen waren waardoor online betaling niet mogelijk was. Dit bleek niet het geval te zijn. De gemeente heeft geen storingen of onderhoud kunnen traceren waardoor online betaling niet mogelijk was. Verder heeft de gemeente uitleg gegeven over de betalingstermijn, omdat hierover onduidelijkheid bestond. Gebleken is dat er op de naheffingsaanslag wordt vermeld dat deze binnen zeven werkdagen behoort te worden betaald. Als dat niet gebeurt, ontvangt de kentekenhouder binnen enkele weken een brief met een duplicaat naheffingsaanslag en de factuur van Tobias Fiscaal, het kantoor dat namens de gemeente zorgt voor de invordering van de naheffing. De zeswekentermijn die wordt genoemd in de reactie op de klacht van verzoeker is de bezwaartermijn voor het indienen van een bezwaarschrift tegen de naheffingsaanslag, niet de betaaltermijn.

Tot slot laat de gemeente weten dat zij overleg heeft gehad met Tobias Fiscaal om de klachtenprocedure beter in beeld te brengen. Tobias Fiscaal heeft aangegeven de ambitie te hebben om de dienstverlening optimaal in te richten en gaat erop aansturen dat er nog meer zorgvuldigheid wordt betracht bij het onderscheiden van bezwaren en klachten, zodat die inzichtelijk, tijdig en op correcte wijze worden afgehandeld en in voorkomende gevallen, op specifiek verzoek van belastingplichtigen, een individuele toelichting wordt gegeven.

### **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

Omdat de behandeling van de klacht enkele vragen oproept, besluit de Nationale ombudsman de klacht verder in onderzoek te nemen en aan het onderzoek uit eigen beweging een klachtonderdeel toe te voegen. De klachtformulering die de basis is voor het onderzoek en oordeel van de ombudsman luidt:

*Verzoeker klaagt over de wijze waarop Tobias Fiscaal zich heeft opgesteld in een discussie over aanmaningskosten naar aanleiding van een parkeerboete.*

Uit eigen beweging onderzoekt de Nationale ombudsman de wijze waarop de gemeente Hilversum de klacht over Tobias Fiscaal heeft behandeld.

De gemeente is pas na een interventie door de ombudsman betrokken geraakt bij de klacht en heeft uiteindelijk op de klacht gereageerd. De Nationale ombudsman constateert dat er onduidelijkheid is over wie nu formeel verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten over Tobias Fiscaal en hoe Tobias Fiscaal en de gemeente Hilversum zich tot elkaar verhouden. Om hiervan een goed beeld te krijgen, heeft de ombudsman de gemeente de volgende vragen voorgelegd:

1. Op de gemeentelijke website staat te lezen dat Tobias Fiscaal de invordering van gemeentelijke naheffingsaanslagen verzorgt. Gaat het hier om een gemandateerde bevoegdheid waaraan een besluit ten grondslag ligt? Zo ja, dan ontvangen wij graag dit besluit. Zo nee, kunt u toelichten hoe de gemeente Hilversum en Tobias Fiscaal zich dan tot elkaar verhouden?
2. Uit de gemeentelijke reactie op de klacht blijkt dat de gemeente met Tobias Fiscaal in overleg is gegaan om de klachtenprocedure beter in beeld te brengen. Wat is de uitkomst van dit overleg?
3. Hoe verhoudt de klachtenprocedure bij Tobias Fiscaal zich tot de klachtenprocedure bij de gemeente? En wie is formeel verantwoordelijk voor het behandelen van klachten over Tobias Fiscaal in zijn rol als invorderaar van de gemeentelijke naheffingsaanslagen namens de gemeente Hilversum?
4. Uit de tussen verzoeker en Tobias Fiscaal gevoerde correspondentie blijkt dat Tobias Fiscaal bezwaarschriften behandelt en beoordeelt. Kunt u toelichten hoe dit geregeld is?
5. Hoe is de gemeente op dit moment betrokken bij de behandeling van klachten en bezwaarschriften door Tobias Fiscaal en wat is uw visie op de gang van zaken?

## HOE REAGEERDE DE GEMEENTE HILVERSUM?

In antwoord op de vragen ontvangt de Nationale ombudsman onderstaande reactie van de gemeente:

1. "Tobias Fiscaal is gemandateerd om invorderingen af te handelen. Het mandaat is hier te vinden: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2018-36231.html> (MANDAATBESLUIT INVORDERING BELASTINGEN 2018, 1e wijziging, HILVERSUM). Klachten over de invorderingsprocedure gaan derhalve per definitie over Tobias Fiscaal. Het is dus vanzelfsprekend dat zij deze klachten afhandelen. ParkeerService, opdrachtgever aan Tobias Fiscaal, heeft een eigen klachtenprocedure via <https://hilversum.parkeerservice.nl/contact/klachtenformulier/> met meer info op <https://hilversum.parkeerservice.nl/contact/klachten/>. ParkeerService rapporteert per kwartaal. In maandelijkse overleggen worden eventuele bijzondere klachten wel behandeld (mondeling).
2. Er zijn betere afspraken gemaakt over wie welke rol heeft in de klachtenprocedure en hoe Tobias Fiscaal om dient te gaan met het onderscheid tussen klachten en bezwaren.
3. De gemeente heeft de afspraak gemaakt met Parkeerservice dat alle klachten over het handelen door medewerkers van Parkeerservice (bijvoorbeeld de parkeercontroleurs) of door Parkeerservice uitbestede diensten door Parkeerservice zelf worden afgehandeld. Tobias Fiscaal wordt door Parkeerservice ingezet om naheffingen in te vorderen (door de gemeente bekrachtigd in een mandaat).
4. Bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen worden behandeld door Parkeerservice. Bezwaarschriften tegen kosten invordering worden voorgelegd aan Tobias Fiscaal. Dit is geregeld met het mandaat.
5. De gemeente bekijkt in samenspraak met Parkeerservice en Tobias Fiscaal naar mogelijke verbeterpunten n.a.v. binnengekomen klachten. De gemeente heeft bepaalde taken uitbesteed. Parkeerservice en Tobias Fiscaal hebben tot nu toe een ruime vrijheid om bezwaarschriften af te handelen. Onze visie is dat deze klacht correct volgens de afspraken is afgehandeld. Uw bevindingen (voorlopig verslag van bevindingen) zijn inmiddels gedeeld met zowel ParkeerService als Tobias Fiscaal."

De gemeente laat verder weten dat zij aan haar eerdere uitgebreide reactie op de klacht van verzoeker nu niets heeft toe te voegen.

## WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het uitgangspunt is dat het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd, dient te zorgen voor een behoorlijke klachtbehandeling van klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Als er sprake is van een gemandateerde bevoegdheid, dan blijft de mandaatgever verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken. Ook blijft de mandaatgever verantwoordelijk voor de klachtbehandeling. Tobias Fiscaal handelde op basis van mandaat. In deze klacht is het dus de gemeente Hilversum die verantwoordelijk blijft voor de behandeling van klachten. Het handelen van Tobias Fiscaal wordt daarom aangemerkt als handelen waarvoor de gemeente Hilversum verantwoordelijk is.

- I. De klacht over de opstelling in een discussie over aanmaningskosten naar aanleiding van een parkeerboete.

De Nationale ombudsman toetst deze gedraging aan het vereiste van coulance, dat inhoudt dat de overheid zich coulant opstelt 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.

Duidelijk is dat het verzoeker niet om de naheffingsaanslag zelf gaat. Het gaat hem om de houding van Tobias Fiscaal. Er is door Tobias Fiscaal geen coulance getoond en Tobias Fiscaal en de gemeente Hilversum zijn er structureel aan voorbij gegaan dat hij wel heeft betaald maar enkel een verkeerd kenmerk heeft gebruikt, aldus verzoeker. Verzoeker wilde de aanslag wel betalen maar in eerste instantie lukte dat niet digitaal. Daarna betaalde hij de naheffingsaanslag onder vermelding van een verkeerd betalingskenmerk. Hij probeerde de fout te herstellen door direct contact te zoeken met Tobias Fiscaal en was na dit contact ook in de veronderstelling dat hij – zonder bijkomende kosten – opnieuw mocht betalen. Dit bleek in de praktijk niet zo te zijn. Verzoeker ontving namelijk alsnog een aanmaning.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft de gemeente Hilversum desgevraagd laten weten dat zij geen storingen of onderhoud heeft kunnen traceren waardoor het niet mogelijk was de parkeerboete online te betalen. Daarnaast is geen duidelijkheid verkregen over of er na de betaling waarbij een verkeerd betalingskenmerk is gebruikt, telefonisch contact is geweest met Tobias Fiscaal over de mogelijkheid om de fout te herstellen zonder bijkomende kosten en wat hierover al dan niet is afgesproken.

Wat wel duidelijk geworden is, is dat er op de naheffingsaanslag zelf staat dat er binnen zeven werkdagen betaald moet worden. Gebeurt dat niet, dan wordt de aanslag per brief toegestuurd. Verzoeker was al voordat hij op vakantie ging, op de hoogte van de naheffingsaanslag. Nu niet in komen vast te staan dat er een storing was waardoor online betaling niet mogelijk was, acht de Nationale ombudsman het niet onredelijk dat Tobias Fiscaal na het eindigen van de betalingstermijn is gestart met het aanmaningstraject en geen coulance heeft getoond. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Omdat verzoeker aangaf dat het lang duurde voordat er door Tobias Fiscaal op zijn berichten werd gereageerd, heeft de Nationale ombudsman dit punt ook in zijn onderzoek meegenomen. De gemeente liet desgevraagd weten dat het uitgangspunt is dat e-mails een brief binnen één week worden beantwoord. Deze termijn acht de ombudsman niet onredelijk. Uit de correspondentie tussen verzoeker en Tobias Fiscaal heeft de ombudsman daarnaast niet kunnen vaststellen dat deze termijn is overstreden.

## II. De klachtbehandeling door de gemeente Hilversum

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is het wettelijk kader voor klachtbehandeling neergelegd. De behoorlijke behandeling van klachten krijgt verdere invulling door de ombudsvisie op professionele klachtbehandeling.<sup>1</sup> Professionele klachtbehandeling vereist onder meer dat de klachtprocedure laagdrempelig en toegankelijk moet zijn en dat de burger helder wordt geïnformeerd over de klachtprocedure.

Door alert te zijn en toegang te bieden, draagt een overheidsinstantie eraan bij dat alle burgers hun stem kunnen laten horen. Het maakt daarbij niet uit hoe burgers hun klachten melden of waar. Elke ingang is juist, want het gaat er in de eerste plaats om dat het contact tussen burger en overheid wordt hersteld. Toegang bieden is een voorwaarde om de burger (op weg) te helpen. Burgers hebben ten aanzien van gemeentelijke taken nogal eens met verschillende instanties te maken. Bijvoorbeeld met samenwerkingsverbanden of instanties die door de gemeente zijn ingeschakeld om bepaalde taken uit te voeren. Het is voor een burger daardoor niet altijd even duidelijk waar hij met zijn klacht terecht kan. De Nationale ombudsman vindt daarom dat een inwoner altijd terecht

---

<sup>1</sup> Zie het rapport 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' (2018/005).



moet kunnen bij zijn gemeente en daar gehoor moet vinden. Voorkomen moet worden dat de inwoner van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Het is aan de gemeente om de klacht ofwel zelf te behandelen of door te geleiden naar de juiste instantie. Dit is afhankelijk van wat er over de behandeling van klachten is afgesproken.

De ombudsman stelt vast dat het voor verzoeker niet duidelijk was waar hij zijn beklag kon doen over het handelen van Tobias Fiscaal en dat zijn vraag over waar hij met zijn klacht terecht kon, niet is beantwoord. Tobias Fiscaal heeft niet op deze vraag gereageerd en ook de gemeente Hilversum gaf in eerste instantie niet thuis door aan te geven dat Tobias Fiscaal buiten de gemeente handelt en de gemeente daarom geen rol heeft in deze klacht. Pas na tussenkomst van de ombudsman nam de gemeente de klacht in behandeling. De gemeente heeft desgevraagd laten weten dat zij met ParkeerService – opdrachtgever aan Tobias Fiscaal – heeft afgesproken dat alle klachten over uitbestede diensten door de Parkeerservice zelf worden behandeld. Waarom dit in het geval van verzoeker niet is gebeurd, is uit het onderzoek niet duidelijk geworden. Op grond van het bovenstaande stelt de ombudsman vast dat de klachtenprocedure niet laagdrempelig, duidelijk en toegankelijk was.

Daarnaast constateert de ombudsman dat de klacht van verzoeker niet (tijdig) is herkend. Als reden hiervoor is door de gemeente aangegeven dat het soms lastig is in te schatten wat als klacht moet worden aangemerkt. Het was passend geweest als er contact met verzoeker was gezocht om de bedoeling van zijn bericht te bespreken.


Alles overwegende komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de gemeente is tekortgeschoten in het voorzien in professionele klachtbehandeling. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat de gemeente Hilversum samen met Tobias Fiscaal en ParkeerService zal kijken naar mogelijke verbeterpunten voor ontvangen klachten. Verzoeker zal hiervan geen profijt meer hebben, maar verbeteringen kunnen ervoor zorgen dat andere burgers de zoektocht naar het juiste adres voor klachten bespaard blijft.

## CONCLUSIE

- De Nationale ombudsman acht de klacht over de gang van zaken over aanmaningskosten voor een parkeerboete niet gegrond.
- De klachtbehandeling door de gemeente Hilversum is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman,

  
Reinier van Zutphen