



nationale ombudsman

Rapport

Een onderzoek naar de gemeente Harlingen

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Harlingen: gegrond.

Wat is de klacht?

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de gemeente Harlingen haar heeft geïnformeerd over haar drie parkeervergunningen.

Wat is er gebeurd?

Verzoekster heeft voor drie auto's een parkeervergunning op haar adres. Tot 2017 ontving zij van de gemeente voor het einde van het jaar een herinneringsbrief per post. Bij wijze van service herinnerde de gemeente parkeervergunninghouders op die manier aan het tijdig aanvragen van een nieuwe vergunning voor het komende jaar. De parkeervergunningen worden door de gemeente namelijk verstrekt voor één jaar en dienen ieder jaar vóór 1 januari opnieuw te worden aangevraagd c.q. verlengd. De herinnering wordt ook gepubliceerd op de gemeentelijke website en in de Harlinger Courant en gedeeld via de sociale media.

In 2017 wijzigde de gemeente haar beleid in die zin dat de herinneringsbrief niet meer per post werd verstuurd maar, waar een e-mailadres van de vergunninghouder bekend is, per e-mail. In de overige gevallen werd nog wel een fysieke brief gestuurd. De vergunninghouders zijn niet van tevoren over de wijziging geïnformeerd.

Verzoekster ontving in 2017 geen herinneringsbrief per post. Ook las zij de Harlinger Courant en de gemeentelijke website niet (regelmatig) waardoor zij de herinnering niet via de andere kanalen zag. Zij vergat haar parkeervergunning tijdig te verlengen met een parkeerboete als gevolg.

Verzoekster verwijt de gemeente dat zij haar niet goed heeft geïnformeerd over het tijdig verlengen van de parkeervergunningen. In eerste instantie heeft verzoekster nog geprobeerd de vergunningen via de gemeentelijke website te verlengen met codes die zij telefonisch van het KCC (klantcontactcentrum) had ontvangen. Toen dat niet lukte, heeft verzoekster de gemeente een e-mail gestuurd en daarin geschreven dat – als zij nog een of meer andere parkeerboetes ontvangt – zij wil dat deze worden kwijtgescholden.

Klachtbehandeling

Kort na ontvangst van de klacht heeft de behandelaar naar verzoekster gebeld. Omdat hij haar niet kon bereiken, heeft hij een voicemailbericht ingesproken en gevraagd hem terug te bellen. De behandelaar dacht op dat moment dat het verzoekster ging om problemen met het verlengen van de parkeervergunning via de gemeentelijke website. Toen de behandelaar enkele dagen later in het systeem zag dat de gevraagde parkeervergunningen alsnog waren verstrekt, ging hij ervan uit dat het daarmee klaar was.

Pas toen verzoekster enkele maanden later vroeg hoe de behandeling van haar klacht ervoor stond, werd het de behandelaar duidelijk dat de zaak nog niet was afgehandeld en dat de klacht van verzoekster ging over de informatieverstrekking door de gemeente. Hij heeft de klachtenprocedure toen in gang gezet. Verzoekster is vervolgens door de commissie voor klachten en bezwaarschriften gehoord en de commissie heeft een advies uitgebracht.

Standpunt van de gemeente Harlingen

De commissie voor klachten en bezwaarschriften heeft de gemeente geadviseerd om de klacht van verzoekster ongegrond te verklaren. Dit advies is door het college van burgemeester en wethouders overgenomen.

Samenvattend vindt de commissie dat de gemeente Harlingen heeft voldaan aan haar informatieplicht doordat zij vergunninghouders in de praktijk wel heeft herinnerd aan het tijdig verlengen van de parkeervergunning. Het maakt volgens de commissie geen verschil dat de kennisgeving soms per e-mail is verstuurd in plaats van per gewone post, zoals dat in het verleden gebeurde. De commissie vindt wel dat het beter was geweest als de gemeente de vergunninghouders had geïnformeerd over het veranderde beleid. Dit kan echter niet leiden tot het oordeel dat de informatieverstrekking onvoldoende is geweest, aldus de commissie.

De commissie merkt daarbij op dat verzoekster wist dat de parkeervergunning ieder jaar voor 1 januari moet worden verlengd en dat het de verantwoordelijkheid van de vergunninghouder is om de vergunning tijdig te verlengen. Volgens de commissie kan/mag de vergunninghouder er niet op vertrouwen dat de gemeente haar aan

die plicht herinnert. Ook een fysieke brief kan namelijk in de post verdwijnen en bovendien had de vergunninghouder ook via andere kanalen kennis kunnen nemen van de kennisgeving, zo vindt de commissie.

Standpunt van verzoekster

Verzoekster is van mening dat de gemeente verplicht is om haar burgers op een adequate manier te informeren. Zij vindt dat als een organisatie besluit om van papier naar digitaal over te stappen, dit schriftelijk gecommuniceerd moet worden naar de burgers en dat ook gecontroleerd moet worden of het juiste e-mailadres van de burger bekend is. De e-mail waarvan de gemeente zegt dat deze naar haar verzonden is, heeft verzoekster namelijk niet kunnen vinden in haar inbox. Zij heeft de gemeente gevraagd om een bewijs van verzending maar op dat verzoek niets ontvangen.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Omdat verzoekster niet tevreden is met de gemeentelijke reactie op haar klacht, richt zij zich tot de Nationale ombudsman. In haar e-mail aan de ombudsman schrijft zij dat als een organisatie besluit te switchen van papier naar online, dit gecommuniceerd moet worden aan de burgers en dat ook gecontroleerd moet worden of het juiste e-mailadres in het bestand staat. Dat lijkt in deze situatie niet te zijn gebeurd. Verzoekster schrijft ook dat zij de gemeente meermaals heeft gevraagd om aan te tonen dat de e-mail is verzonden. Zij heeft de e-mail namelijk niet ontvangen, zo geeft zij aan.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

Omdat de klacht van verzoekster al door de gemeente is behandeld, heeft de Nationale ombudsman een verslag van bevindingen opgesteld waarin de bij de ombudsman bekende informatie over de klachtbehandeling al is verwerkt. De ombudsman heeft de gemeente gevraagd te reageren op het verslag. Daarnaast heeft de Nationale ombudsman de gemeente gevraagd om op de volgende vragen te reageren:

- 1) In het advies van de commissie staat dat er e-mails zijn verstuurd naar de vergunninghouders waarvan het e-mailadres bekend is bij de gemeente. Is nagegaan of deze e-mailadressen worden gebruikt door de vergunninghouders en zo ja, hoe is dit gebeurd?
- 2) Verzoekster blijkt een van de vergunninghouders te zijn waarnaar de herinnering per e-mail is gestuurd. Verzoekster heeft gevraagd om een bewijs van verzending van deze e-mail maar heeft dit (nog) niet ontvangen. Is het mogelijk om ons en verzoekster een afschrift van de e-mail toe te sturen?

Opmerking verdient dat het onderzoek van de Nationale ombudsman uitsluitend is gericht op de informatieverstrekking door de gemeente Harlingen. Boetes die voortvloeien uit het feit dat een vergunning niet tijdig is verlengd, kunnen via de weg van bezwaar en beroep aan de rechter worden voorgelegd. Alleen de rechter zich mag zich uitspreken over de vraag of de boete al dan niet terecht is. De Nationale ombudsman heeft in deze procedure(s) geen rol.

Hoe reageert de gemeente Harlingen?

De gemeente geeft aan dat het verslag van bevindingen correct is opgesteld en het eens te zijn met de inhoud van het verslag. In haar reactie benadrukt de gemeente dat er geen wettelijke verplichting bestaat op grond waarvan de gemeente parkeervergunninghouders dient te waarschuwen dat zij tijdig hun parkeervergunning moeten verlengen. Een parkeervergunninghouder is zelf verantwoordelijk voor tijdige verlenging van de parkeervergunning en mag er niet van uitgaan dat de gemeente haar aan die plicht herinnert, aldus de gemeente. In reactie op de twee gestelde vragen, laat de gemeente weten:

- 1) De gemeente Harlingen werkt met een digitaal loket voor de parkeervergunningen. In dit loket kunnen parkeervergunninghouders online de parkeerzaken regelen. Verlenging van de parkeervergunning, kentekenwijziging en bezoekersparkeerkaarten kunnen zo online aangevraagd worden. In dit digitaal loket kan de vergunninghouder gegevens als e-mailadres en telefoonnummer toevoegen. De vergunninghouder is zelf verantwoordelijk voor de juistheid hiervan. De gemeente gebruikt deze gegevens dan voor verdere communicatie.

- 2) De herinnering per e-mail bestaat uit een brief die als bijlage per e-mail wordt verstuurd. Deze brieven worden in het parkeervergunningensysteem in bulk aangemaakt en ook de e-mails worden in bulk verzonden. Dit is een geautomatiseerd proces. Een bewijs van verzending en een afschrift van de e-mail kunnen wij niet sturen.

Hoe reageert verzoeker?

Telefonisch laat verzoekster weten dat de gemeente naar haar idee makkelijk naar de online omgeving verwijst waarbinnen vergunninghouders zelf online hun parkeerk zaken kunnen regelen. Dat is niet waar het verzoekster in de kern om gaat. Het gaat haar erom dat de gemeente de overstap maakt van papier naar digitaal en dat zij daarover niet (voldoende) is geïnformeerd.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt 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 Nationale ombudsman stelt voorop dat een vergunninghouder zelf verantwoordelijk is voor het tijdig verlengen van zijn of haar parkeervergunning(en). Hoewel daartoe niet verplicht, heeft de gemeente Harlingen de parkeervergunninghouders tot 2017 jaarlijks per brief herinnerd aan het tijdig verlengen van de parkeervergunningen. Het feit dat de gemeente vanaf 2017 – daar waar het e-mailadres van de parkeervergunninghouder bekend is – geen herinneringsbrieven meer per post heeft verstuurd, doet niet af aan de eigen verantwoordelijkheid van de vergunninghouder om in de gaten te houden wanneer de vergunning afloopt en deze indien nodig tijdig te verlengen.

De gemeente Harlingen heeft haar beleid gewijzigd met als gevolg dat het kanaal dat werd gebruikt om informatie te verstrekken, ook veranderde. Het had volgens de Nationale ombudsman op de weg van de gemeente gelegen om de parkeervergunninghouders waarvoor de wijze van informeren zou veranderen, persoonlijk te informeren. Zo was het voor parkeervergunninghouders mogelijk geweest om beter invulling te geven aan hun eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van het verlengen van de parkeervergunning. Vaststaat dat de gemeente deze vergunninghouders niet heeft geïnformeerd over de beleidswijziging. Daarmee heeft de gemeente Harlingen naar het oordeel van de Nationale ombudsman in deze kwestie niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Conclusie

De Nationale ombudsman acht de klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Harlingen gegrond omdat in strijd is gehandeld met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen