

De heer [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] UTRECHT

Behandeld door [REDACTED]
Doorkiesnummer 030 - [REDACTED]
E-mail [REDACTED]@utrecht.nl

Uw kenmerk
Uw brief van 17 juli 2019

Datum 25 september 2019

Ons kenmerk 6839058

Onderwerp Afhandeling klacht

Verzonden **27 SEP. 2019**
Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte heer [REDACTED]

Per brief van 17 juli 2019 maakte u bezwaar tegen het besluit van 16 juni 2019 waarbij is besloten uw parkeervergunning in te trekken wegens niet tijdige betaling van de factuur voor het derde kwartaal 2019. Daarnaast heeft u zich beklaagd over de onzorgvuldigheid van de procedure welke tot intrekking van uw vergunning heeft geleid en het daardoor voor u veroorzaakte ongemak.

Op 9 september 2019 heeft het Intern Bedrijf Juridische Zaken, belast met de behandeling van onder andere bezwaarschriften, uw brief naar Vergunningen, Toezicht en Handhaving doorgestuurd met het verzoek de klacht te behandelen.

Samenvatting klacht

Sinds 1998 heeft u een parkeervergunning. Na terugkomst van uw vakantie, op 13 juli 2019, trof u een brief van de gemeente van 24 juni 2019 aan. Daarin stond dat de factuur voor uw parkeervergunning voor het derde kwartaal nog niet was betaald. Er werd aangegeven dat als de betaling niet op 15 juli 2019 zou zijn ontvangen, de parkeervergunning per direct zou worden ingetrokken. De eerste factuur van 27 mei 2019 heeft u nimmer ontvangen. Op 13 juli 2019 heeft u direct het verschuldigde bedrag voldaan en ging u er vanuit dat het bedrag op 14 juli 2019 op de rekening van de gemeente zou staan. Groot was dan ook uw verbazing dat uw parkeervergunning was ingetrokken. Tot overmaat van ramp is u diezelfde dag een parkeerbon opgelegd. U bent direct naar het Stads kantoor gegaan en daar werd door een medewerker bevestigd dat het verschuldigde bedrag op 14 juli 2019 was ontvangen. Het ongedaan maken van de intrekking van de vergunning bleek niet mogelijk. Er is u geadviseerd om direct een nieuwe vergunning aan te vragen. U heeft dit direct voldaan en nogmaals de kosten voor het derde kwartaal betaald.

Toelichting op uw klacht

Op 23 september 2019 sprak u met de heer [REDACTED], klachtbehandelaar afdeling Vergunningen, over uw klacht en heeft u uw klacht toegelicht. U gaf aan:

- een nieuwe parkeervergunning te hebben ontvangen;
- dat het dubbel betaalde bedrag voor het derde kwartaal was gerestitueerd; en
- dat de BGHU, zij het uit coulance, de parkeerbon had 'teruggedraaid'.

Voorts gaf u aan uit principiële overwegingen geen automatisch incasso te willen. U wilt dat de gehanteerde procedure tegen het licht wordt gehouden en er maatregelen worden genomen om te voorkomen dat een vergunning (automatisch) wordt ingetrokken, terwijl het verschuldigde bedrag tijdig is voldaan. Daarnaast wenst u voor de gang van zaken schriftelijke excuses.

Reactie van het Team Vergunningen Openbare Ruimte

De klachtencoördinator heeft uw klacht voor een reactie voorgelegd aan de leidinggevende van het Team vergunningen Openbare Ruimte. Dit team is belast met het verlenen en intrekken van parkeervergunningen. De reactie komt op het volgende neer:

De afdeling Vergunningen verzendt de facturen voor de betaling van een parkeervergunning. Gezien het aantal parkeervergunningen is de verzending geautomatiseerd. Op de factuur is vermeld dat er rekening moet worden gehouden met een verwerkingstijd van de betaling van 2 tot 5 werkdagen. Binnengekomen betalingen worden door Financiën verwerkt. Bij niet tijdige betaling stuurt Financiën een herinnering. Daarin is een uiterste datum vermeld waarvoor de betaling moet zijn ontvangen. De dag na het verstrijken van de uiterste termijn verwerkt Financiën de laatste betalingen. Later op die dag worden de besluiten intrekking parkeervergunning automatisch verzonden. Waarom er in uw geval toch een intrekkingbesluit is verzonden, is niet te achterhalen. De leidinggevende erkent dat het besluit om uw parkeervergunning in te trekken is gebaseerd op onjuiste informatie, nu u tijdig heeft betaald.

Conclusie

Gelet op het voorgaande vinden wij uw klacht terecht. Het intrekken van uw parkeervergunning is in dit geval niet behoorlijk. Wij bieden u hiervoor dan ook onze oprechte verontschuldigingen aan. Uw klacht heeft ertoe geleid dat in het eerst volgende maandelijks overleg tussen de betrokken afdelingen het proces tegen het licht wordt gehouden.

Tot slot

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?

Dan kunt u een verzoek richten aan de Nationale ombudsman. Wilt u meer informatie over de Nationale ombudsman? Kijk dan op www.nationaleombudsman.nl. U kunt ook bellen op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur via het gratis telefoonnummer 0800 – 335 55 55.

Hoogachtend,
Namens burgemeester en wethouders,



Drs. H.A. Lesscher
directeur Vergunningen, Toezicht en Handhaving