



# Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw S. wonende te Merksem in België  
over het college van burgemeester en wethouders  
van de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 3722  
Datum: 26 oktober 2018



## *Samenvatting*

Mevrouw S. woont België en heeft een auto met Belgisch kenteken. Voor haar werk komt zij regelmatig in Rotterdam. Op 14 juli 2016 komt mevrouw S. bij haar auto en treft zij een wielklem aan. Volgens de gemeente is dat omdat zij een aantal aan haar opgelegde parkeerboetes niet zou hebben betaald. Ter plekke rekent zij een bedrag van € 849,38 aan openstaande boetes af en een bedrag van € 100,00 voor het verwijderen van de wielklem.

Mevrouw S. vraagt de ombudsman een onderzoek in te stellen naar de gang van zaken. Volgens haar heeft ze nooit een kennisgeving achter de ruitenwisser van haar auto aangetroffen of thuis een naheffingsaanslag thuis ontvangen.

In de Gemeentewet is bepaald dat de bekendmaking van een naheffingsaanslag parkeerbelasting geschiedt *door uitreiking of toezending aan de belanghebbende*. De gemeente erkent dat EPC plc (het bedrijf dat de naheffingsaanslagen aan buitenlandse kentekenhouders int en bezwaren daartegen voor de gemeente Rotterdam afhandelt) in de periode dat mevrouw S. de parkeerboetes kreeg opgelegd, niet in staat was om de duplicaat naheffingsaanslagen parkeerbelasting aan het huisadres van kentekenhouders in België toe te sturen. De gemeente stelt echter dat zij wel kennisgevingen achter de ruitenwisser van de auto van mevrouw S. heeft achtergelaten. Dat deed de gemeente in die tijd bij alle auto's met een buitenlands kenteken.

De ombudsman vindt dat iedereen die in een grote stad als Rotterdam parkeert, ervan uit mag gaan dat er parkeerbelasting verschuldigd is. Dat is in alle grote steden in Europa het geval. Een algemene kennisgeving zonder bedrag, tijd, plaats etc. is echter niet de juiste wijze van bekendmaken. Bovendien had de gemeente bij de gekozen werkwijze veel meer informatie op de algemene kennisgeving moeten vermelden dan zij had gedaan. De gemeente heeft in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Fair Play, Transparantie en Actieve Informatieverstrekking gehandeld.

Aan zijn oordeel verbindt de ombudsman de aanbeveling om mevrouw S. de kosten van de wielklem terug te betalen en alle naheffingsaanslagen parkeerbelasting alsnog aan haar toe te sturen. De gemeente komt aan deze aanbeveling tegemoet.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman besluit de gemeente weer 'gewone' papieren naheffingsaanslagen achter de voorruit van auto's met een



buitenlandskenteken achter te laten. Op die naheffingsaanslag vermeldt de gemeente in 4 talen hoe de kentekenhouder de naheffingsaanslag kan betalen. Dat kan inmiddels ook per overboeking en is niet meer alleen mogelijk bij loketten van Belastingen. 14010 is vanuit het buitenland niet bereikbaar. De gemeente zegt de ombudsman toe om bij de informatie op de naheffingsaanslag aanvullend het buitenlandse telefoonnummer van de gemeente op te vermelden.

De ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de gemeente.



## *Inleiding*

Mevrouw S. woont in het Belgische Merksem. Zij komt regelmatig met de auto naar Rotterdam. Haar auto heeft een Belgisch kenteken. Op 14 juli 2016 komt zij bij haar auto en treft zij een wielklem aan. De reden daarvan zou zijn dat mevrouw S. een aantal opgelegde parkeerboetes niet zou hebben betaald. Het bedrag van de openstaande boetes is € 849,38. Daarbij kwam nog een bedrag van € 100,00 om de wielklem te laten verwijderen. Mevrouw S. heeft alles betaald ondanks dat ze zelf niet precies wist waarvoor ze moest betalen. Ze stelt dat ze nooit een kennisgeving heeft aangetroffen op haar auto of een schriftelijke mededeling van de boetes heeft ontvangen op haar thuisadres. Mevrouw S. klaagt dat de gemeente haar onvoldoende heeft geïnformeerd en haar zo schade heeft berokkend. Ook is zij er ontevreden over dat op kennisgeving die zij later wel heeft aangetroffen, informatie ontbreekt over de mogelijkheden tot betaling.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek stelde de ombudsman zijn bevindingen op en kregen klager en de gemeente de gelegenheid op de bevindingen te reageren. Na de reactie van mevrouw S. en die van de gemeente heeft de ombudsman de bevindingen op onderdelen aangepast. Dit heeft echter geen gevolgen gehad voor het definitieve oordeel, wel voor de aanbevelingen. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

## *Klachten*

De klachten van mevrouw S. heeft de ombudsman als volgt samengevat:

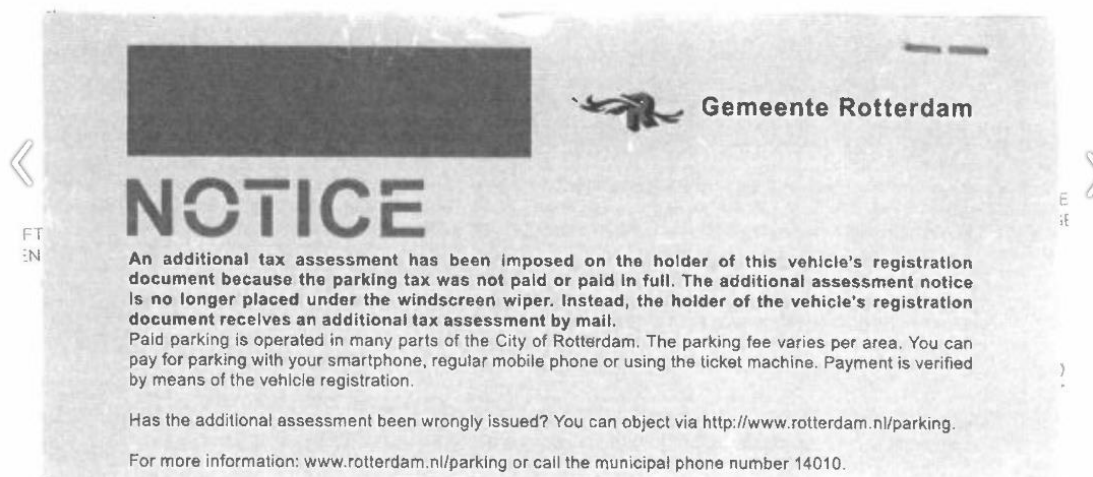
- Klacht 1* De gemeente is bij de afhandeling van mijn klacht van verkeerde feiten en omstandigheden uitgegaan. Ik heb helemaal geen gele briefjes achter mijn voorruit gevonden en ook geen naheffingsaanslag van EPC ontvangen. Ik wist dus niet dat ik een boete had gekregen.
- Klacht 2* Op de gele kennisgevingen staat helemaal niet wat de hoogte van de boete is en waar ik terecht kan voor het betalen van de boete. Hoe kan ik dan betalen?

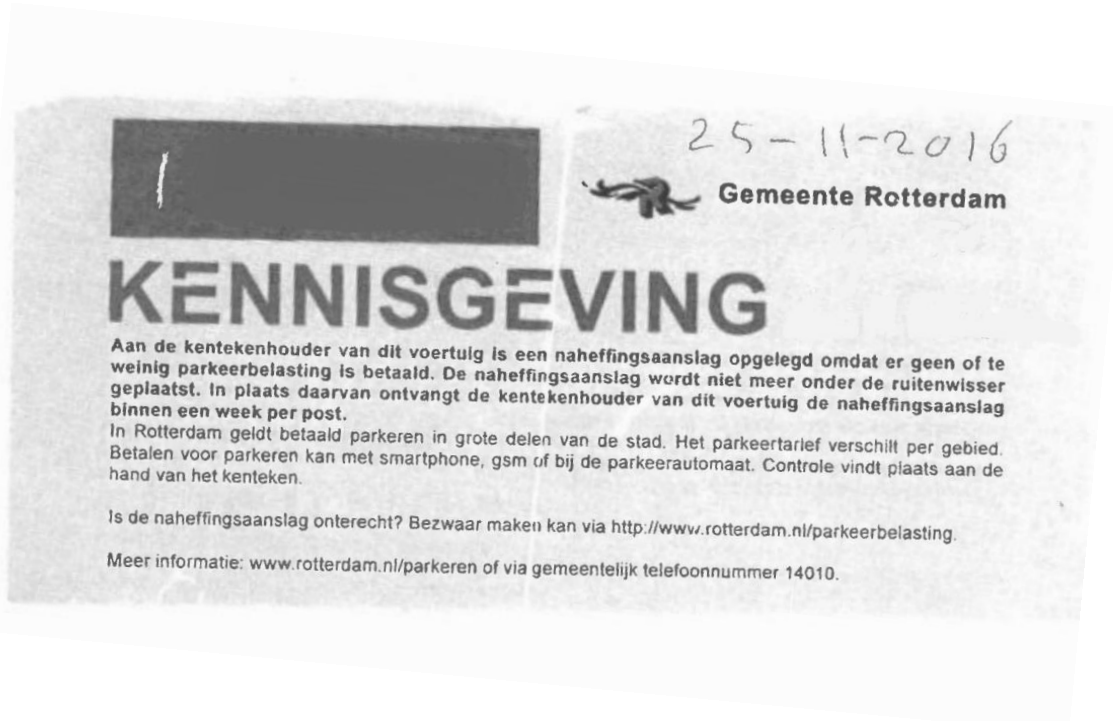


## Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Mevrouw S. heeft een auto met Belgisch kenteken. Zij parkeert regelmatig in Rotterdam. De gemeente Rotterdam heeft mevrouw S. in de periode van 11 april 2014 tot en met 1 april 2016 15 naheffingsaanslagen parkeerbelasting opgelegd. De naheffingsaanslag van 11 april 2014 is op een onbekende datum ingetrokken nadat mevrouw S. bezwaar had gemaakt. Bij haar bezwaar voegde zij een betalingsbewijs voor de betaling van parkeertijd op 11 april 2014.
2. Op 14 juli 2016 parkeert mevrouw S. haar auto. Bij terugkomst treft zij een wielklem aan. De gemeente wil de wielklem alleen verwijderen als mevrouw S. het totale bedrag aan uitstaande naheffingsaanslagen parkeerbelasting betaalt plus de kosten van het aanbrengen en verwijderen van de wielklem. Totaal moet zij € 949,38 betalen.
3. Tot 13 september 2015 laten stadswachten een papieren bon achter de ruitenwischer achter als zij constateren dat iemand niet of onvoldoende parkeerbelasting heeft betaald.
4. Na 14 september 2015 plaatsen de stadswachten geen papieren bon of naheffingsaanslag meer achter de ruitenwischer als zij constateren dat de parkeerbelasting niet is betaald. In plaats daarvan stuurt de gemeente de naheffingsaanslag direct naar het adres van de kentekenhouders. Alleen bij buitenlandse kentekens plaatst de stadswacht een gele kennisgeving achter de ruitenwischer dat er een naheffingsaanslag is opgelegd.





Voor informatie verwijst de gemeente naar haar website of het gemeentelijke telefoonnummer 14010.

5. EPC is een afkorting voor Euro Parking Collection plc, een bedrijf dat gevestigd is in Londen (Groot Brittannië). Verschillende overheden in Europa hebben EPC aangesteld om onbetaalde bekeuringen en boetes te innen. Zo ook Rotterdam. EPC stuurt de naheffingsaanslagen parkeerbelasting op naar kentekenhouders die in Rotterdam een naheffingsaanslag parkeerbelasting hebben gekregen, die niet in Nederland wonen. Ook handelt EPC de bezwaren tegen deze naheffingsaanslagen af.

6. Op de website van de gemeente Rotterdam staat na vertaling met Google translate Engels<sup>1</sup>:

Euro Parking Collection (EPC) made attacks on parking fees when it comes to people who do not live in the Netherlands. If you do not live in the Netherlands, you will get the additional assessment of parking fees Euro Parking Collection (EPC). You pay for EPC. EPC carries your payment to the Municipality of Rotterdam. If

---

<sup>1</sup> <https://www.rotterdam.nl/loket/naheffingsaanslag-parkeerbelasting/> ik woon in het buitenland en krijg een naheffingsaanslag parkeerbelasting, geraadpleegd op 27 juli 2018



you wish to object to the additional assessment, then EPC will handle your complaint. More information can be found on the additional assessment.

**Contact EPC**

Euro Parking Collection plc  
Unit 6, Shepperton House  
83-93 Shepperton Road  
N1 3DF London  
Telephone 0044 (0) 20 7288 9740

Fax 0044 (0) 870 288 1322

Fax 0044 (0) 870 432 2812

Heeft u meerdere naheffingsaanslagen parkeerbelasting niet betaald of andere openstaande belastingschulden, dan riskeert u een wielklem.

De volgende voertuigen riskeren een wielklem:

- Voertuigen met een Nederlands kenteken en een [openstaande belastingschuld](#)
- Voertuigen in een gemeentelijke parkeergarage die exclusief bestemd is voor abonneementhouders en daar niet horen
- Voertuigen met een buitenlands kenteken of Nederlands kenteken waarvan geen adresgegevens bekend zijn met vijf of meer openstaande naheffingsaanslagen parkeerbelasting.

7. Op de website van de gemeente Rotterdam staat over het aanbrengen van een wielklem<sup>2</sup>:

8. Per 29 maart 2017 gebruikt de gemeente een nieuwe kennisgeving.

---

<sup>2</sup> <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/betaald-parkeren/>, geraadpleegd d.d. 4 juli 2018



## NOTICE

A fine has been imposed on this vehicle's registered keeper because parking fees were not paid or were paid insufficiently. This notification is left on vehicles with a non-Dutch registration because it may take some time for the fine notice to reach the owner of the vehicle by post.

You must pay this fine as soon as possible. This can be done at the Rotterdam Taxation accounts office at Hartmansstraat 15 on Monday to Thursday between 8 am and 6 pm and on Friday between 8 am and 8 pm, and at Herenwaard 23 on Monday between 8 am and 8 pm and Tuesday to Friday between 8 am and 6 pm. You can only pay with chip & pin at the Herenwaard location.

Please note: if multiple fines have been imposed on this registration number that have not been paid in time, the city council can attach a wheel clamp and tow the vehicle away after three days. You will then have to pay all the charges before you can use the vehicle again. Paid parking applies at this location and in large parts of the city, as is shown by the signage and the presence of ticket machines. The parking charge varies according to the area. You can pay for parking with your smartphone or tablet or by using the ticket machine. Checks are carried out based on vehicle registration using scan technology.

For more information see [www.rotterdam.nl/parkeren](http://www.rotterdam.nl/parkeren) or contact the city council helpline on 14010.

---

## KENNISGEVING

Aan de kentekhouder van dit voertuig is een naheffingsaanslag opgelegd, omdat er geen of te weinig parkeerbelasting is betaald. Op voertuigen met een niet-Nederlands kenteken wordt deze kennisgeving achtergelaten, omdat het langer kan duren voordat de naheffingsaanslag per post bij de eigenaar van het voertuig aan komt.

U dient deze naheffingsaanslag zo spoedig mogelijk te betalen. Dit kan bij de kas van Belastingen Rotterdam.

1. Hartmansstraat 15, Rotterdam. Maandag t/m donderdag van 08:00 tot 18:00 uur en op vrijdag van 08:00 uur tot 20:00 uur.  
2. Herenwaard 23, Rotterdam. Maandag van 8:00 tot 20:00 uur en op dinsdag t/m vrijdag van 8:00 - 18:00 uur. Hier kunt u alleen met pin betalen.

Let op: indien er meerdere naheffingsaanlagen op dit kenteken zijn opgelegd en niet tijdig zijn betaald, kan de gemeente een wielklem aanbrengen en het voertuig na drie dagen wegslepen. U dient dan eerst alle kosten te betalen, voordat u weer de beschikking krijgt over het voertuig. Op deze locatie geldt betaald parkeren evenals in grote delen van de stad, zoals onder meer blijkt uit de bebording en aanwezigheid van parkeerautomaten. Het parkeertarief verschilt per gebied. Betalen voor parkeren kan met smartphone, tablet of bij de parkeerautomaat. Controle vindt plaats aan de hand van het kenteken met behulp van scantechnologie.

Voor meer informatie: [www.rotterdam.nl/parkeren](http://www.rotterdam.nl/parkeren) of via het gemeentelijk telefoonnummer 14010.

'Nieuwe kennisgeving' gemeente Rotterdam

Op deze kennisgeving staat aangekondigd dat er een naheffingsaanslag parkeerbelasting wordt toegestuurd en dat als de naheffingsaanlagen niet worden betaald, de gemeente een wielklem aan kan brengen en wat daar de gevolgen van zijn. Op deze kennisgeving staat niet dat EPC plc de naheffingsaanslag parkeerbelasting toestuur, deze voor de gemeente int en dat als betrokkene bezwaar wil maken, hij zich tot EPC plc moet wenden.

9. Het algemene gemeentelijke telefoonnummer is 14010. Vanuit het buitenland of met een buitenlands telefoonabonnement, is het niet mogelijk dit telefoonnummer te bellen. Vanuit het buitenland kan de gemeente Rotterdam bereikt worden via + 31 10 267 16 25. Op de gele kennisgeving staat dit nummer niet vermeld.





10. In andere steden kunnen naheffingsaanslagen parkeerbelasting via een Engelse webpage betaald worden. Via dezelfde ingang kan tegen de naheffingsaanslag bezwaar gemaakt worden<sup>3</sup>:

### ***Parking fine***

*If you have paid an insufficient amount for parking or haven't paid at all, you will receive a parking fine. The costs of a parking fine are currently € 49.00 plus one hour parking fee. For vehicles with foreign registration, Parkeerdiensten will leave a notification on your vehicle that you've received a parking fine.*

*Please enter your vehicle details to get insight in your fine and pay your fine directly. If you disagree with the fine you can also lodge your appeal here.*

### ***Standpunt klager.***

11. Op 14 juli 2016 is er een wielklem op mijn auto aangebracht omdat er meerdere naheffingsaanslagen parkeerbelasting niet zouden zijn betaald. Ik moest het volledige bedrag van € 849,38 ter plaatse betalen en nog € 100,- om de wielklem te laten verwijderen. Ik heb wel betaald maar ik weet niet waarvoor.
12. Ik heb voor geen van de boetes waarvoor ik de wielklem kreeg, een kennisgeving (geel briefje) onder de ruitenwisser van mijn auto gevonden. De gemeente heeft mij dus nooit in de gelegenheid gesteld de boetes te betalen of een bezwaarschrift in te dienen.
13. Ik heb over de post nog steeds geen naheffingsaanslagen parkeerbelasting ontvangen. Ook niet van de parkeerboetes waarvoor de gemeente de wielklem legde en die ik al heb betaald. Als ik op een snelheidsovertreding wordt betrapt, ontvang ik wel altijd de boetes op mijn thuisadres.
14. Volgens de gemeente verstuurt EPC de boetes naar mijn huisadres. Op 19 juli 2016 heb ik bij EPC per e-mail informatie opgevraagd. Ik vroeg om mij een kopie van de originele parkeerboetes op te sturen. Ik heb hierop nooit een reactie ontvangen.
15. Op 25 november 2016 en 2 maart 2017 heb ik weer boetes gekregen van de gemeente Rotterdam. Ik heb nu wel gele briefjes onder de voorruit gekregen, maar tot op heden nog geen brief per post. Ik weet niet waar ik de boete moet

---

<sup>3</sup> <https://nha.amsterdam.nl/node/397?lang=en>



betalen en om welke bedragen het gaat. Ik ben bang dat ik weer een nieuwe wielklem op mijn auto krijg.

### *Standpunt gemeente*

16. De gemeente Rotterdam heeft tot 14 september 2015 fysieke naheffingsaanslagen achtergelaten bij voertuigen waarvoor geen parkeerrechten zijn betaald. Dit betrof een papieren naheffingsaanslag die onder de ruitenwisser werd geplaatst. Dit werkproces was voor alle voertuigen, zowel met een Nederlands als met een buitenlands kenteken, gelijk.
17. Omdat mevrouw S. 8 naheffingsaanslagen heeft van vóór september 2015, heeft zij dus 8 maal een papieren naheffingsaanslag onder de ruitenwisser ontvangen. Het komt ons onwaarschijnlijk voor dat mevrouw S. geen van de 8 naheffingsaanslagen heeft ontvangen.
18. Vanaf 14 september 2015 plaatsen wij geen naheffingsaanslagen meer onder de ruitenwissers, omdat dit geen verplichting meer is. Dit is in de media gecommuniceerd<sup>4</sup>.
19. Voor de overige 6 naheffingsaanslagen die opgelegd zijn ná 14 september 2015 zou mevrouw S. dus geen naheffingsaanslag hebben ontvangen. Echter, de gemeente Rotterdam heeft besloten om bij buitenlandse voertuigen een gele kennisgeving achter te laten, nadat het voertuig is gescand en er geconstateerd is dat er geen parkeerrechten zijn betaald. Deze aankondiging is om de bestuurder en/of eigenaar van het betreffende voertuig op de hoogte te brengen van het feit dat er een naheffingsaanslag is opgelegd. Op de kennisgevingen die mevrouw S. heeft ontvangen staat aangegeven dat zij kan bellen met de gemeente of naar onze internetsite kan voor meer informatie.
20. Het bureau EPC probeert, als contractspartij van de gemeente Rotterdam, de naheffingsaanslagen te versturen naar het huisadres van de kentekenhouder van buitenlandse voertuigen. In enkele gevallen lukt hen dit echter niet. Bijvoorbeeld wanneer EPC geen toegang heeft tot een systeem waar het adres van de kentekenhouder geregistreerd staat. In dergelijke gevallen is voor de gemeente

---

<sup>4</sup> <https://www.persberichtenrotterdam.nl/bericht/1041/Rotterdam-zet-scanauto-in-voor-controle-op-parkeren/>



Rotterdam de enige manier om de naheffingsaanslagen te innen, het aanbrenge van een wielklem.

21. Lange tijd was het voor EPC niet mogelijk de adresgegevens van parkeerders uit België te achter halen. Sinds kort is dat wel mogelijk. In de periode dat mevrouw S. de naheffingen ontving waarover zij haar klacht heeft ingediend, was het voor EPC niet mogelijk de adresgegevens van Belgische kentekenhouders te achterhalen.
22. Op de gele kennisgeving staat duidelijk vermeld dat er een naheffingsaanslag is opgelegd. Op de kennisgeving die mevrouw S. heeft ontvangen, staat aangegeven dat zij kan bellen met de gemeente of voor meer informatie onze website kan bezoeken.
23. Op het moment dat er een voertuig wordt geparkeerd in een gebied waar betaald parkeren geldt, is de bestuurder en/of eigenaar van het betreffende voertuig er verantwoordelijk voor dat de parkeerrechten worden betaald. Wanneer men dit niet doet, dan loopt men de kans een naheffingsaanslag te ontvangen. Om deze reden kan er niet tot terugbetaling worden overgegaan.
24. Mevrouw S. kan een wielklem voorkomen door parkeergeld te betalen. Op de site van de gemeente staat aangegeven dat buitenlandse toeristen ook gebruik kunnen maken van 06-parkeren. Mevrouw S. kan zich registreren bij Park-line, Parkmobile en SMSParking.
25. Sinds 29 maart 2017 hebben we een nieuwe kennisgeving in gebruik genomen waar duidelijk op vermeld staat waar de aanslag betaald kan worden.
26. Op 11 januari 2018 schrijft de gemeente dat zij op dat moment bij buitenlandse kentekens weer papieren naheffingsaanslagen onder de ruitenwisper achterlaat. In het Nederlands, Frans, Duits en Engels geeft de gemeente aan de achterkant van deze naheffingsaanslag uitleg over de bezwaarmogelijkheden en de betalingsmogelijkheden.

**English**

An additional tax assessment has been imposed on you on behalf of the Director of Taxes in the municipality of Rotterdam, because you have paid either insufficient or no parking tax for your vehicle, or you have not complied with the parking permit conditions.

**Payment**

You can pay:

At the cash desk at the offices situated at Hartmanstraat 15. An additional tax assessment for parking tax may also be paid via bank transfer using IBAN number: NL97ABNA0644512113, with BIC: ABNANL2A, quoting the ticket number + vehicle registration number.

You can avoid a wheel clamp by paying this additional tax assessment without delay.

**Objection**

If you think that this assessment has been wrongly imposed, then you can submit an objection within 6 weeks of the date of this additional tax assessment. Your objection may be submitted digitally or by post. Digital objections can be submitted via [rotterdam.nl/mijnloket](http://rotterdam.nl/mijnloket). In order to be able to use 'Mijn Loket', you will need a DigiD digital ID code. Written objections can be sent to the following address:

Municipality of Rotterdam, Department of Taxes  
PO Box 924  
3000 AX Rotterdam

## *Wet- en regelgeving*

### **Verordening parkeerregulering en parkeerbelastingen 2017**

#### **Beleidsregels wielklem Rotterdam**

##### Artikel 3      Gebruik wielklem

1. Het gebruiken van de wielklem vindt plaatst op de krachtens de Verordening aangewezen locaties.
2. De wielklem wordt gebruikt indien en voor zover op het aangetroffen kenteken tenminste vijf naheffingsaanslagen zijn uitgeschreven en de naam, adres, woonplaatsgegevens van de kentekenhouder niet bekend zijn bij de heffings- en invorderingsambtenaar.

##### Artikel 5      Verwijderen wielklem

1. De wielklem wordt uitsluitend verwijderd indien de houder de naheffingsaanslag inclusief kosten alsmede de kosten van het aanbrengen en verwijderen van de wielklem heeft voldaan bij de heffings- en invorderingsambtenaar, onder gelijktijdige overlegging van een geldige kentekenbewijs en een geldig identiteitsbewijs.<sup>5</sup>
2. ....

---

<sup>5</sup> <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/betaald-parkeren/Beleidsregels-wielklem.pdf>, geraadpleegd 21 juni 2018



### **Artikel 234 Gemeentewet**

1. De belasting, bedoeld in artikel 225, eerste lid, onder a, wordt geheven bij wege van voldoening op aangifte dan wel op andere wijze.
2. Als voldoening op aangifte wordt uitsluitend aangemerkt:
  - a. het bij de aanvang van het parkeren in werking stellen van een parkeermeter of een parkeerautomaat op de daartoe bestemde wijze en met inachtneming van de door het college gestelde voorschriften;
  - b. indien ingevolge artikel 235, eerste lid, een wielklem is aangebracht, de voldoening op aangifte op de door het college bepaalde wijze.
3. Ingeval een naheffingsaanslag wordt opgelegd, wordt deze berekend over een parkeerduur van een uur, tenzij aannemelijk is dat het voertuig langer dan een uur zonder betaling geparkeerd heeft gestaan.
4. De artikelen 67b, 67c en 67f van de Algemene wet blijven buiten toepassing.
5. Ter zake van het opleggen van een naheffingsaanslag worden kosten in rekening gebracht. Deze kosten maken onderdeel uit van de naheffingsaanslag en worden afzonderlijk op het aanslagbiljet vermeld. Ten aanzien van hetzelfde voertuig worden per aaneengesloten periode de kosten niet vaker dan eenmaal per kalenderdag in rekening gebracht.
6. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de wijze van berekening en de maximale hoogte van de in het vijfde lid bedoelde kosten. In de belastingverordening wordt het bedrag van de in rekening te brengen kosten bepaald.
7. Overeenkomstig artikel 8, eerste lid, van de Invorderingswet 1990 wordt het aanslagbiljet bekend gemaakt door toezending of uitreiking. In afwijking daarvan kan het aanslagbiljet ook worden aangebracht op of aan het voertuig. Alsdan vermeldt het aanslagbiljet niet de naam van de belastingschuldige maar het kenteken van het voertuig. Bij gebreke van een kenteken vermeldt het aanslagbiljet een of meer gegevens die kenmerkend zijn voor het geparkeerde voertuig.
8. De naheffingsaanslag is dadelijk en ineens invorderbaar.

### **ECLI:NL:GHAMS:2016:143, Gerechtshof Amsterdam, 26 januari 2016, 15/00567**

.....

*In navolging van de Hoge Raad in de uitspraak van 14 juli 2000 (nr. 34 578, BNB 2000/284) oordeelt de rechtbank dat indien op de voet van het bepaalde in artikel 234, zevende lid, Gemeentewet voor de uitreiking van de naheffingsaanslag parkeerbelasting is volstaan met het aanbrenge van de aanslag op of aan het voertuig, moet worden aangenomen dat de termijn*



*voor het indienen van het bezwaarschrift aanvangt met ingang van de dag na die van de dagtekening van de aanslag. Indien niet vaststaat dat de aanslag op deze wijze is uitgereikt, vangt de termijn voor het instellen van bezwaar eerst aan op de dag na dagtekening van een duplicaat naheffingsaanslag. ....*

### **Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten**

27. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam, Toezicht en Handhaving aan de behoorlijkheidsvereisten Fair Play, Transparant en Goede Informatieverstrekking.

#### **Fair Play**

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

*De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij behorende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie.*

#### **Transparant**

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

*Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.*

#### **Goede informatieverstrekking**

De overheid zorgt ervoor 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 overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*



## *Overwegingen*

28. Iedereen die in een grote stad als Rotterdam parkeert, mag ervan uitgaan dat er parkeerbelasting verschuldigd is. Dat is in alle grote steden in Europa het geval. Als iemand regelmatig in Rotterdam komt, moet hij of zij zich goed informeren over de plekken waar parkeerbelasting verschuldigd is. Die informatie is op straat eenvoudig te vinden. Bij het binnenrijden van Rotterdam staan bovendien borden met aanduidingen 'betaald parkeren'.
29. Als de overheid een beslissing neemt, dient zij deze beslissing aan de geadresseerde op de juiste manier bekend te maken. Datzelfde geldt ingevolge de Gemeentewet ook bij naheffingsaanslagen parkeerbelasting. De bekendmaking van een naheffingsaanslag geschiedt door uitreiking of toezending aan de belanghebbende(n). Anders treedt het besluit niet in werking en heeft het geen rechtsgevolgen. Het maakt niet uit of de naheffingsaanslag wordt opgelegd aan een Nederlands ingezetene of een buitenlandse bezoeker. De regels zijn hetzelfde voor iedereen.
30. Een gemeente mag ingevolge artikel 234 lid 7 Gemeentewet ervoor kiezen de naheffingsaanslag parkeerbelasting niet meer op het voertuig achter te laten (uit te reiken). Dat betekent echter wel dat er een duplicaat naheffingsaanslag moet worden nagezonden.
31. De ombudsman constateert dat de gemeente ermee bekend was dat EPC plc niet in staat was om in de periode dat mevrouw S. de parkeerboetes kreeg opgelegd, de duplicaat naheffingsaanslagen parkeerbelasting aan het huisadres van de kentekenhouders in België toe te sturen. De gemeente had zich dus moeten realiseren dat de naheffingsaanslagen nooit op de juiste wijze aan mevrouw S. bekend zijn gemaakt en geen rechtsgevolgen hebben gekregen.
32. Is het aanbrenge van een kennisgeving zoals de gemeente dat doet, voldoende om een naheffingsaanslag parkeerbelasting bekend te maken? Nee, dat is het niet. Een enkele algemene kennisgeving achter de voorruit zonder vermelding van datum, tijd, plaats en bedrag waarvoor de aanslag is opgelegd, is geen juiste wijze van bekend maken. Er moet bij gebreke van een naheffingsaanslag achter de voorruit, in alle gevallen een duplicaatnaheffingsaanslag verzonden worden naar het adres van de kentekenhouders.



33. Maakt het uit dat mevrouw S. mogelijk wel wist dat er een naheffingsaanslag parkeerbelasting was opgelegd? De ombudsman heeft geen reden om te twijfelen aan de woorden van mevrouw S. De ombudsman heeft ook geen reden om te twijfelen aan de bewering van de gemeente dat de kennisgevingen achter de voorruit zijn achtergelaten. Voor beide beweringen is echter tijdens het onderzoek van de ombudsman onvoldoende steun gevonden. Achteraf kan de ombudsman dus niet vaststellen of de gemeente wel of niet de kennisgeving achter de voorruit heeft achtergelaten en of mevrouw S. ze wel of niet achter haar voorruit heeft aangetroffen. Voor de beoordeling van de klacht is het echter niet nodig om te weten of de gemeente wel of niet een kennisgeving heeft achtergelaten. De gemeente had een duplicaat naheffingsaanslag toe moeten sturen.
34. Is het van belang dat de gemeente gecommuniceerd heeft dat zij geen naheffingsaanslagen parkeerbelasting meer achterliet op de voorruit? Afgezien van het feit dat het niet aannemelijk is dat buitenlandse kentekenhouders kennis kunnen nemen van de publicaties in de plaatselijke huis-aan-huis-bladen, is dit niet van belang. Vast staat immers dat de gemeente mag besluiten geen naheffingsaanslagen meer op de ruit achter te laten. Hoe zij dat ook bekend maakt, de gemeente moet in die gevallen altijd een duplicaatnaheffingsaanslag toesturen.
35. De gemeente heeft er zelf voor gekozen deze werkwijze te hanteren, wetende dat EPC plc niet in staat was de naheffingsaanslagen parkeerbelasting aan Belgische kentekenhouders toe te sturen. De gevolgen daarvan komen dan voor rekening en risico van de gemeente Rotterdam. De gemeente had het bovenstaande af moeten wegen voordat zij een wielklem aanbracht aan een auto met Belgisch kenteken. Ook buitenlandse automobilisten die in Rotterdam parkeren mogen er immers op rekenen dat zij tijdig over naheffingsaanslagen parkeerbelasting worden geïnformeerd en de gelegenheid hebben om bezwaar en beroep aan te tekenen. Het maakt daarbij niet uit dat de naheffingsaanslag dadelijk en ineens invorderbaar is.
36. De gemeente had op de 'oude' en 'nieuwe' kennisgeving betere en aanvullende informatie moeten verstrekken over EPC plc en op welke manier een buitenlandse kentekenhouders er achter kan komen hoeveel naheffingsaanslagen aan hem werden opgelegd en tot welk bedrag. De gemeente had er goed aan gedaan om daarbij het telefoonnummer voor bellen vanuit het buitenland te vermelden + 31 10 267 16 25.





37. De ombudsman heeft kennisgenomen van het feit dat de gemeente inmiddels weer 'gewone' papieren naheffingsaanslagen achter de ruitenwisser doet bij auto's met een buitenlands kenteken en geen gebruik meer maakt van de 'gele kennisgevingen'. De ombudsman mist bij de informatie op de achterkant ook het telefoonnummer van de gemeente Rotterdam voor bellen vanuit het buitenland.

## ***Oordeel***

*Klacht 1* De gemeente is bij de afhandeling van mijn klacht van verkeerde feiten en omstandigheden uitgegaan. Ik heb helemaal geen gele briefjes achter mijn voorruit gevonden en ook geen naheffingsaanslag van EPC ontvangen. Ik wist dus niet dat ik een boete had gekregen.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam is niet behoorlijk. Door te klemmen terwijl de gemeente wist dat mevrouw S. geen duplicaat naheffingsaanslagen parkeerbelasting had ontvangen, heeft de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Fair Play gehandeld.

*Klacht 2* Op de gele kennisgevingen staat helemaal niet wat de hoogte van de boete is en waar ik terecht kan voor het betalen van de boete. Hoe kan ik dan betalen?

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, is niet behoorlijk. De gemeente moet ook bij buitenlandse kentekenhouders transparant zijn over het aantal en de hoogte van de naheffingsaanslagen en actief informatie verstrekken over de wijze van betalen. Hoewel de gemeente 2 belastingkantoren op de gele kennisgeving had vermeld, heeft de gemeente toch in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Transparant en Goede informatieverstrekking gehandeld. De gemeente had ervoor moeten ijveren dat mevrouw S. alsnog de duplicaat naheffingsaanslagen ontving.

## ***Aanbevelingen***

Gelet op het feit dat sinds het opleggen van de naheffingsaanslagen parkeerbelasting aan mevrouw S. de werkwijze van de gemeente is veranderd, is er op onderdelen al tegemoet gekomen aan een deel van de klachten van mevrouw Sital. Gelet daarop heeft de ombudsman besloten de aanbevelingen die hij naar aanleiding van zijn conceptbevindingen en voorlopig oordeel deed, aan te passen. De ombudsman ziet



aanleiding om aan zijn definitieve oordeel de 2 volgende aanbevelingen te verbinden:

- I Verstrek alsnog de duplicaat naheffingsaanslagen parkeerbelasting die aan mevrouw S. zijn opgelegd en overweeg haar met in achtneming van het bovenstaande te compenseren voor de invorderingskosten, de rente en de kosten voor het verwijderen van de wielklem.
- II Vul de informatie op de papieren naheffingsaanslagen voor achter de voorruit aan met het telefoonnummer van de gemeente Rotterdam voor buitenlandse aansluitingen + 31 10 267 16 25.

Met instemming heeft de ombudsman er kennis van genomen dat de gemeente deze 2 aanbevelingen heeft overgenomen.



Bijlage bij rapport dossiernummer 3722

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

1. Op 31 januari 2017 dient klager een klacht in bij de ombudsman.
2. Per e-mail van 2 februari 2017 vult klager de klacht van 31 januari 2017 aan.
3. Met een brief van 6 februari 2017 bevestigt de ombudsman de ontvangst van de klacht en deelt de ombudsman mee dat hij de klacht naar de gemeente doorstuurt. De brief aan de gemeente stuurt de ombudsman in kopie aan mevrouw S.
4. Bij brief van 6 februari 2017 stuurt de ombudsman de klacht door aan de gemeente.
5. Per e-mail aan de ombudsman van 7 februari 2017 bevestigt de gemeente de ontvangst van de klacht.
6. Per e-mail van 11 april 2017 vraagt mevrouw S. wanneer de gemeente op haar klacht zal reageren.
7. Bij brief van 11 april 2017 reageert de gemeente op de klacht. Een kopie van de brief stuurt de gemeente aan de ombudsman.
8. Op 31 mei 2017 bezoekt klager het spreekuur van de ombudsman omdat ze ontevreden is over de klachtafhandeling van de gemeente.
9. Bij brief van 9 juni 2017 vraagt de ombudsman de gemeente alsnog in te gaan op een aantal zaken uit de brief van 6 februari 2017 die in de brief van 11 april 2017 niet aan de orde zijn gekomen.
10. Bij brief van 9 juni 2017 stuurt de ombudsman de brief aan de gemeente van dezelfde datum door aan klager.
11. Bij brief aan de ombudsman van 12 juni 2017 bevestigt de gemeente de ontvangst van de brief.
12. Bij brief aan de ombudsman van 7 juli 2017 reageert de gemeente op de brief van de ombudsman van 9 juni 2017.
13. Per e-mail aan de ombudsman van 14 september 2017 vraagt klager naar de stand van zaken.
14. Bij brief van 22 september 2017 stuurt de ombudsman de reactie van de gemeente van 7 juli 2017 door.
15. Per e-mail aan de ombudsman van 24 september 2017 laat klager weten niet tevreden te zijn met de reactie van de ombudsman.



### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

16. Bij brief van 13 december 2017 deelt de ombudsman aan de gemeente mee dat hij een onderzoek naar de klachten instelt. In zijn brief stelt hij aan de gemeente enkele vragen.
17. Op 13 december 2017 deelt de ombudsman aan klager mede dat hij een onderzoek in stelt.
18. Per e-mail aan de ombudsman van 19 december 2017 bevestigt de gemeente de ontvangst van de brief.
19. Bij brief aan de ombudsman van 11 januari 2018 reageert de gemeente op de vragen van de ombudsman van 13 december 2017.
20. Bij brief van 29 januari 2018 stuurt de ombudsman de brief van 11 januari 2018 door naar klager met het verzoek daarop te reageren.
21. Bij brief aan de ombudsman van 27 februari 2018 reageert klager op de brief van de gemeente van 11 januari 2018.
22. Bij brief van 16 maart 2018 laat de ombudsman aan klager weten even tijd nodig te hebben om te beslissen of de klacht met een oordeel wordt afgesloten.
23. Op 3 augustus 2018 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel naar de gemeente en mevrouw S.
24. Op 6 augustus 2018 bevestigt de gemeente de ontvangst van de bevindingen en het voorlopig oordeel.
25. Op 30 augustus 2018 reageert de gemeente op de bevindingen en het voorlopig oordeel met de aanbevelingen. De gemeente stuurt de voorkant van de 'nieuwe' naheffingsaanslag parkeerbelasting voor buitenlandse kentekens als bijlage bij deze brief aan de ombudsman toe.
26. Op verzoek van de ombudsman stuurt de gemeente ook de achterkant van de naheffingsaanslag parkeerbelasting toe.
27. Op 12 september 2018 stuurt de ombudsman een herinnering aan mevrouw S. toe.
28. Op 28 september 2018 herinnert de ombudsman mevrouw S. weer.
29. Op 28 september 2018 ontvangt de ombudsman een reactie van mevrouw S.