

Op de bon (Ron Broekhart)

Een paar maanden geleden parkeerde ik mijn auto in de binnenstad van mijn geliefde Rotterdam. Aan de overkant van de straat betaalde ik bij de dichtstbijzijnde automaat. Door de gewenste parkeertijd in te invullen plus het kenteken van de auto voldeed ik aan mijn verplichting. Een ticket achter de voorruit leggen was niet nodig gaf een bericht aan, want het prachtige moderne systeem was geheel geautomatiseerd. Toch printte ik een betaalbewijs 'voor administratie' en wellicht voor andere doeleinden, je weet maar nooit.

Na 3 minuten was ik weer terug bij de auto en vond onder de ruitenwisher een parkeerbon. Ik kon de heren, die net weg liepen, aanspreken en liet mijn bewijs van betaling zien. Na onderzoek bleek dit 2 minuten eerder te zijn verricht dan de constatering van de heren parkeerwachters. Een vertraging van het systeem was de oorzaak dat mijn kenteken niet op tijd was te zien op de apparatuur, kan gebeuren. Maar de heren waren zeer geïrriteerd, dit maakten ze niet vaak mee. Een gewone burger die zijn gelijk krijgt in een onterechte parkeerbon. Zonder ook maar iets van empathie te tonen konden zij niets meer doen aan de digitale registratie. Ik moest maar wachten op de acceptgiro. Even bezwaar indienen en de kwestie werd geregeld. Wel het betaalbewijs meesturen, was het advies. Wat als ik geen betaalbewijs had geprint 'voor administratie' en of zij realiseerden hoeveel administratieve rompslomp dit voor mij werd, probeerde ik mij nog te beklagen. Ze hadden daar geen boodschap aan en vervolgden zuchtend, zonder zich te excuseren, hun weg op zoek naar ander misdadig parkeergedrag. Ik besepte dat spiritueel gezien onze wegen ver uit elkaar lagen. En begreep ook wel dat ze deze burger niet langer te woord konden staan, want daar hadden ze geen interne opleiding voor gehad bij de parkeerdienst. Realiseren ze dan niet dat vriendelijkheid het halve werk is in plaats van alleen maar het dragen van een uniform, vroeg ik mij af.

Nadat een paar weken later de acceptgiro in de bus viel, begon de door mij voorspelde administratieve rompslomp. Ik kon volgens de meegestuurde informatie heel eenvoudig bezwaar indienen via de website van de gemeente Rotterdam. Ondanks dat ik als webdesigner redelijk verstand heb van websites, ben ik daar een uur mee bezig geweest, omdat ook dit digitale systeem niet feilloos werkte. Nadat ik een scan van het parkeerbewijs uiteindelijk kon uploaden, samen met mijn bezwaarschrift, betaalde ik daarna met tegenzin de parkeerbon. Dit is volgens de wet verplicht, ook al is het bewijs zo klaar als een klontje.

Acht weken later kreeg ik wederom een brief van de gemeente Rotterdam dat ik recht had op een teruggave van de belasting. Een geautomatiseerde brief, zonder excuus. Het bedrag klopte inclusief 1 euro rente, dat dan weer wel. Maar we zijn er nog niet. Omdat de belastingdienst eerst toestemming moet hebben om geld op een rekening naar keuze te storten, moest er wederom ingelogd worden op de website van de gemeente Rotterdam via digiD. Zuchtend ging ik op zoek naar de inloggegevens, welke ik ooit op een briefje had geschreven. Na een uur zoeken kon ik eindelijk inloggen via de opgegeven URL, die weer niet werkte. Op mijn tanden bijtend las ik de mededeling op het scherm dat deze URL niet meer bestaat. Ik gaf het op en koos uiteindelijk ervoor om op de ouderwetse manier het strookje onderaan de meegestuurde brief in te vullen en deze in een enveloppe op te sturen naar opgegeven adres. Als dat nog maar bestaat.