



Rapport

Datum: 29 augustus 2002
Rapportnummer: 2002/262

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijmegen, voorafgaande aan de invoering van het zogeheten 'pasparkeren' in de gemeente Nijmegen, geen of onvoldoende informatie heeft gegeven over de kosten die aan de niet-rekening gebonden chipkaart zijn verbonden en welke moeten worden betaald bij de aanschaf van een dergelijke niet-rekening gebonden kaart.

Beoordeling

1. Op 24 december 2001 diende verzoeker bij het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijmegen een klacht in over het feit dat in de brief van 21 december 2001 van de wethouder Verkeer, Ruimtelijke invulling en Milieu, inzake de invoering van het pasparkeren, geen informatie is verstrekt over de Card fee die verschuldigd is bij de aanschaf van de zogeheten Prepaid Chipknip. Bij de aanschaf van een kaart van € 10 bedraagt het parkeertegoed slechts € 7.50 en op een kaart van € 20 slechts € 17.50.

2. In zijn beslissing van 12 maart 2002 op de klacht schreef de directeur van de Directie Grondgebied, daartoe gemachtigd door het college van burgemeester en wethouders, dat men er bij de invoering van het pasparkeren van was uitgegaan dat de inhoudelijke informatie omtrent de Prepaid Chipknip in de folder van Interpay Nederland B.V. zou worden opgenomen. Dit is weliswaar gebeurd, doch heel summier.

Omdat de folder pas op een zeer laat tijdstip aan de gemeente Nijmegen beschikbaar werd gesteld, was de beperktheid van de informatie niet eerder opgevallen. Indien de folder eerder beschikbaar was geweest had men wellicht in de gemeentelijke brief melding gemaakt van het kostenaspect.

3. Alhoewel de directeur schreef dat verzoeker op zichzelf gelijk had in zijn stelling dat de informatie over het kostenaspect niet compleet was geweest, verklaarde de directeur de klacht van verzoeker ongegrond, omdat het door de late aanlevering van de folder niet aan enige medewerker van zijn directie kon worden verweten dat het kostenaspect niet van begin af aan voor iedere burger geheel duidelijk was geweest.

4. In reactie op de klacht van verzoeker deelde het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman mee het, gezien de betrokkenheid van de gemeente Nijmegen bij de distributie van de betaalkaart, te betreuren dat de informatie over het kostenaspect niet was meegenomen in het schrijven van 21 december 2001.

5. Het college stelde verder dat men er bij de voorbereiding van het invoeren van het pasparkeren van was uitgegaan dat de inhoudelijke informatie omtrent de Prepaid Chipknip door Interpay Nederland B.V. zou worden verstrekt. De folder was te laat

beschikbaar gekomen en daardoor niet bijgevoegd bij de brief van 21 december 2001. Volgens het college is dit weliswaar een verklaring voor deze omissie, doch doet dat aan het feit zelf niets af.

De klacht van verzoeker over de niet volledige informatie acht het college om die reden dan ook gegrond. In dit standpunt kan het college van burgemeester en wethouders worden gevolgd.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijmegen is gegrond.

Onderzoek

Op 27 maart 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer drs. E. te Nijmegen, met een klacht over een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijmegen.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het college van burgemeester en wethouders deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 21 december 2001 informeerde de wethouder Verkeer, Ruimtelijke invulling en Milieu de inwoners van de gemeente Nijmegen over de invoering, per 1 januari 2002, van het zogeheten 'pasparkeren'. In deze brief werd onder andere aangegeven dat voor het pasparkeren gebruikt gemaakt kon worden van de Prepaid Chipknip, welke

vergelijkbaar is met de telefoonkaart en te koop is voor € 10 en € 20.

2. Op 24 december 2001 diende verzoeker bij het college van burgemeester en wethouders een klacht in over het feit dat noch in de brief van 21 december 2001, noch in de bijgevoegde folder en/of op internet expliciet wordt vermeld dat voor de aanschaf van een Prepaid Chipknip feitelijk een bedrag van € 2.50 (de zogeheten Card fee; N.o.) verschuldigd is, omdat het parkeertegoed op een kaart van € 10 slechts € 7.50 bedraagt en op een kaart van € 20 slechts € 17.50.

3. In zijn beslissing op de door verzoeker ingediende klacht schreef de directeur van de Directie Grondgebied, daartoe gemachtigd door het college van burgemeester en wethouders, op 12 maart 2002 onder meer het volgende:

“Men is er van uitgegaan dat de inhoudelijke informatie omtrent de Prepaid Chipknip in de folder van Interpay Nederland B.V. zou worden opgenomen. Deze folder is echter pas op een zeer laat tijdstip aan de gemeente Nijmegen beschikbaar gesteld. De informatie over het kostenaspect in deze folder is slechts heel summier (...). Was de folder wel tijdig beschikbaar geweest dan was dit eerder bij degenen, die belast waren met het voorbereiden van het pasparkeren opgevallen en had men wellicht in de gemeentelijke brief melding gemaakt van dit kostenaspect. Overigens is al direct begin januari via de media, al dan niet op initiatief van de gemeente zelf, op deze kosten gewezen.

Ik vind dat u op zichzelf gelijk hebt als u stelt dat de informatie over het kostenaspect niet compleet is geweest. Tegelijk ben ik van mening dat door de boven beschreven omstandigheden het niet aan enige medewerker van mijn directie verweten kan worden dat het kostenaspect niet van begin af aan voor iedere burger geheel duidelijk is geweest. De medewerkers van mijn directie mochten ervan uitgaan dat deze informatie in de folder van Interpay Nederland B.V. in duidelijkere bewoordingen voor het voetlicht zou worden gebracht (...).

Tegen deze achtergrond ben ik van mening dat uw klacht als gericht tegen een gedraging van medewerkers van mijn directie ongegrond geacht moet worden.”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

C. Standpunt College van Burgemeester en wethouders

In reactie op de klacht liet het college de Nationale ombudsman op 4 juli 2002 onder meer het volgende weten:

“De gemeente Nijmegen heeft wel het distributienetwerk van dit betaalmiddel ten behoeve van het pasparkeren georganiseerd. Daarmee werd beoogd een spreiding van

verkooppunten over de stad te bereiken, teneinde het betaald parkeren beter te laten verlopen. De gemeente heeft zich met de distributie van de Prepaid Chipknip bemoeid met de bedoeling deze bemoeienis na enige tijd weer geheel los te laten en over te laten aan de marktpartijen. Naar verwachting zal dit binnenkort gebeuren.

Wij hebben de inwoners van onze stad middels ons schrijven van 21 december 2001 en middels publicaties op de gemeentepagina in het huis-aan-huisblad De Brug erop gewezen, dat zij op twee wijzen elektronisch kunnen betalen, namelijk middels de Chipknip/Chipper en middels de Prepaid Chipknip. Daarbij is aanvankelijk geen aandacht geschonken aan het feit, dat men voor het gebruik van de Prepaid Chipknip extra kosten moet betalen. Toen bleek dat daarover onduidelijkheid bestond, hebben wij in de Brug van 6 februari 2002 daarvan melding gemaakt.

Gezien de betrokkenheid van de gemeente Nijmegen bij de distributie van de betaalkaart, betreuren wij het dat de informatie over het kostenaspect niet is meegenomen in ons schrijven van 21 december 2001. Een kleine toevoeging van deze strekking had dit misverstand immers kunnen voorkomen.

Zoals de directeur van de Directie Grondgebied in zijn schrijven van 12 maart 2002 al namens ons college aangeeft, is men er bij de voorbereiding van het invoeren van het pasparkeren van uitgegaan dat de inhoudelijke informatie omtrent de Prepaid Chipknip door Interpay Nederland B.V. werd verstrekt. De folder van Interpay is te laat beschikbaar gekomen en daardoor niet bijgevoegd bij de brief van 21 december 2001.

Met het bovenstaande is weliswaar een verklaring voor deze omissie gegeven, maar dat doet aan het feit zelf niets af. Wij (...) achten ons (...) verantwoordelijk voor het niet bijsluiten van de folder van Interpay. Om die reden achten wij de klacht van (verzoeker; N.o.) over niet volledige informatie gegrond."

Achtergrond