



Aan: [REDACTED]

Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 851340

Contact: Klant Contact Centrum (KCC)
Telefoon: 14 043

Datum: 18 augustus 2026
Onderwerp: Klacht over wijze van behandeling door gemeentelijk ambtenaar
Bijlagen: 3

Geachte mevrouw [REDACTED],

Op 8 juni 2026 ontving ik uw klacht over de werkwijze van de heer [REDACTED], werkzaam als medewerker water en riolering voor de afdeling Ruimte van de gemeente Meerssen. Op 26 juni 2026 heeft u uw klacht mondeling aan mij toegelicht.

Op 6 juli 2026 heb ik met de heer [REDACTED] gesproken en hem in de gelegenheid gesteld om op uw klacht te reageren. De heer [REDACTED] heeft daarbij aangegeven dat hij vanuit zijn functie als medewerker water en riolering goed bekend is met de vochtproblematiek in de kelder van uw woning en ook gemeend heeft goede afspraken te maken met u over de wijze waarop deze problematiek aangepakt diende te worden waarbij iedereen vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid zaken regelt.

De heer [REDACTED] dient vanuit zijn functie de belangen van de gemeente te behartigen. In dit geval zijn de vochtproblemen in uw woning niet veroorzaakt door de gemeente en hij heeft gemeend met u afgesproken te hebben dat u in de periode voorafgaand aan het project tot herinrichting van de Gansbaan (een periode van zeker een jaar) het probleem zou laten oplossen door de veroorzaker, in casu WML. Hij gaf aan dat hij teleurgesteld was dat de eerder gemaakte afspraken of gedane suggesties dat WML de herstelwerkzaamheden moest uitvoeren niet opgevolgd zijn. Nu uw gevel niet hersteld was ten tijde van de uitvoering van het project van de gemeente aan de Gansbaan heeft de gemeente in het herinrichtingsproject noodgedwongen meerkosten moeten maken.

De reparatie van uw gevel was voor de gemeente een onvoorziene actie. Door deze actie zelf te laten uitvoeren is het risico voorkomen dat de trottoirs die net bestraat zijn weer opengebroken moeten worden om het gat in uw gevel te kunnen repareren.

In dit geval heeft de uitvoerder, om de voortgang van het project volgens planning door te laten, aan u toegezegd uw gevel te herstellen, hetgeen ook naar tevredenheid gebeurd is. De aannemer brengt deze kosten vervolgens wel in

Gemeente Meerssen

Bezoekadres:
Bestuurscentrum
Markt 50
6231 LS Meerssen

Telefoon 14 043
Fax 043-3648100

Postadres:
Postbus 90
6230 AB Meerssen

info@meerssen.nl
www.meerssen.nl

KVK-nummer:
50443089





rekening bij de gemeente. Op deze manier zijn deze kosten afgewenteld op de gemeente. De heer [REDACTED] heeft verder gemeend hierbij te moeten opmerken dat de gemeente weliswaar opdracht heeft gegeven om de gevel te dichten, maar dat daarmee niet de verantwoordelijk wordt overgenomen voor eventuele vochtproblemen in uw woning.

Uw klacht had betrekking op de wijze van communicatie over de hiervoor geschetste problematiek. De heer [REDACTED] geeft aan zich niet bewust te zijn geweest dat zijn manier van communiceren als intimiderend of vervelend is ervaren door u. Dat was zeker niet zijn bedoeling, hij had wel de intentie om heel duidelijk te zijn over de verantwoordelijkheden voor bijvoorbeeld uw gevel. Hij bevestigt wel dat er sprake is geweest van stemverheffing.

In deze brief leest u de uitkomst van mijn onderzoek over uw klacht. Uw klacht is gegrond. Dit betekent dat u gelijk krijgt. Hieronder leg ik uit waarom.

De heer [REDACTED] werkt als medewerker water en riolering en vanuit deze rol dient hij te bewaken dat de werkzaamheden die aannemers in opdracht van de gemeente overeenkomstig de opdracht worden uitgevoerd. Het uitvoeren van wensen van omwonenden kan niet zonder meer worden gehonoreerd aangezien hij als ambtenaar ook binnen de financiële kaders van de door de gemeenteraad beschikbare budgetten moet blijven. Ook mag er geen verantwoordelijkheid naar de gemeente verschuiven die niet tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoort.

Echter, van een ambtenaar wordt wel verwacht dat hij op een professionele manier hierover communiceert met omwonenden. In dit geval hebt u de communicatie in ieder geval niet als prettig ervaren en dat is niet de manier van werken die wij nastreven. Als ook bij de ambtenaar de emoties oplopen wordt verwacht dat hij de casus naar een collega overdraagt. Aangezien de heer [REDACTED] gehandeld heeft in het belang van de gemeente en bij navraag aan de andere aanwezigen van het gesprek, in casu de heer [REDACTED], projectleider, wel is gebleken dat met enige stemverheffing en non verbale communicatie is opgetreden richting u, acht ik de klacht gegrond.

Over de wijze waarop de werkzaamheden zijn uitgevoerd door de heer [REDACTED] heb ik met hem een gesprek gevoerd als manager van de afdeling. Ik ga er van uit dat het beschreven gedrag in de toekomst achterwege blijft.

Conclusie

Als klachtfunctionaris ben ik van mening dat de geuite klachten over de heer [REDACTED] gegrond zijn.

Het verslag van ons gesprek van 26 juni 2026, uw mail van 29 juni 2026 met een aanvulling op het besprokene op 4 juni 2026, en ook het verslag van het gesprek dat ik met de heer [REDACTED] heb gevoerd, voeg ik hierbij als bijlage.



Als u niet tevreden bent over de wijze waarop de gemeente uw klacht heeft afgehandeld - kunt u zich, tot de Nationale Ombudsman wenden. Op de website van de Nationale Ombudsman kunt u een klachtenformulier downloaden www.nationaleombudsman.nl. Telefoonnummer 0800-3355555 (gratis bereikbaar op werkdagen van 9 tot 17 uur).

In het vertrouwen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

[Redacted signature block]

[Redacted name]

Manager afdeling Ruimte