

**gemeente Woensdrecht**  
Samenvatting van het door u ingevulde digitale formulier  
"Klacht indienen"

Authenticatie/ Identificatie: met DigiD (voor particulieren)

**Persoonsgegevens**

Voorna(a)m(en): 5.1.2.e  
Voorvoegsel(s):  
Achternaam: 5.1.2.e  
Adres: 5.1.2.e  
5.1.2.e 5.1.2.e  
5.1.2.e

**Contactgegevens**

Telefoonnummer: 5.1.2.e  
E-mailadres: 5.1.2.e@gmail.com

**De klacht**

Over wie heeft u een klacht? Een medewerker

Gegevens medewerker:

Wat is uw klacht? Hallo, ik heb vanaf mei 2019 tot en met mei 2022 in Ossendrecht gewoond. Na ernstige voortdurende overlast ben ik in mei verhuisd. Voor die tijd heb ik diverse meldingen gedaan van het storten van groenafval in de publieke ruimte tot het vernielen van gemeentegroen door bouwers. Nu terwijl ik al een jaar niet meer daar woon krijg ik berichten dat de meldingen zijn opgepakt. Ik wil dat de meldingen niet meer worden opgepakt (heeft toch geen zin op deze manier) en ik wil hierover een klacht indienen. Een van de klachten betrof het gooien van chemische troep in de voortuin door bovenbuurman (die overlast veroorzaakte). Nu is de tuin bezit van de gemeente (die we als bewoners onderhielden). Nu pas wordt de melding opgepakt en doorgezet naar handhaving. Ik vind dit allemaal te laat.

Op welke datum vond de gebeurtenis plaats? 01-08-2023

Bijlagen: Nee

Dit digitaal formulier is ingevuld dinsdag 08 augustus 2023

## **Advies van de klachtenbehandelaar inzake de klacht van <sup>5.1.2.e</sup> ontvangen op 8 augustus 2023, over het te laat oppakken van een op 18 juli 2021 ingediende melding.**

### **Klacht**

Op 8 augustus 2023 is een digitaal klachtformulier ontvangen van <sup>5.1.2.e5.1.2.e</sup> (hierna: klager). Daarin uit hij zijn ongenoegen over het te laat ontvangen van een bevestiging dat zijn op 18 juli 2021 ingediende melding in behandeling is genomen. Klager geeft aan dat hij wil dat de melding niet meer wordt opgepakt. Het is namelijk te laat.

### **Procedure**

In artikel 8 van de Klachtenregeling Woensdrecht 2022 van de gemeente Woensdrecht (hierna: de Klachtenregeling) wordt de klachtenbehandelaar aangewezen als behandelaar en adviseur van klaagschriften gericht tegen het college van burgemeester en wethouders en burgemeester, wanneer het een gedraging betreft van een medewerker of teamleider. In deze kwestie is de klachtenbehandelaar niet betrokken geweest bij het primaire proces. Hij heeft kennis genomen van de hierboven genoemde klachten en heeft vervolgens aanvullend onderzoek verricht om tot dit advies te komen.

De klachtenbehandelaar heeft op 9 augustus 2023 telefonisch met klager gesproken en de ontvangst van zijn klacht per mail bevestigd. De klachtenbehandelaar heeft vervolgens intern onderzoek gedaan naar de manier waarop de melding van 18 juli 2021 van klager is opgepakt. Tijdens dat onderzoek heeft klager aangegeven in het verleden meer meldingen/klachten te hebben ingediend bij de gemeente en bij de wijkagent. Van die andere meldingen bij de gemeente heeft klager, voor zover die zijn geregistreerd, wel een bevestiging ontvangen. De aanleiding tot onderhavige klacht is echter één concrete melding, namelijk die van 18 juli 2021, en de late reactie daarop. Onderhavig advies beperkt zich daarom tot dit specifieke geval.

### **Feiten**

Van mei 2019 tot en met mei 2022 heeft eiser gewoond in een huurwoning aan <sup>5.1.2.e</sup> <sup>5.1.2.e</sup> in Ossendrecht. In die periode hebben buurtbewoners een aantal meldingen over klager ingediend, zoals over een composthoop en over een tomatenkas in de voortuin van klagers huurwoning. Op zijn beurt heeft klager diverse overlastmeldingen ingediend tegen zijn bovenbuurman.

Op 18 juli 2021 heeft klager een melding over overlast ingediend op [www.verbeterdebuurt.nl](http://www.verbeterdebuurt.nl). Die melding draagt als titel 'Buurman gooit etensresten in mijn tuin.' Daarbij meldt hij dat zijn bovenbuurman aardappeltjes en stukken karbonade in zijn tuin heeft gegooid.

Op 1 augustus 2023 heeft klager langs digitale weg een bevestiging gekregen van deze melding. In die bevestiging staat geschreven: 'Uw meldingen over deze problematiek zijn in behandeling bij onze afdeling Handhaving. Zij houden u op de hoogte. Deze melding wordt hierbij administratief afgesloten. Met vriendelijke groet, Team Servicelijn gemeente Woensdrecht.'

### **Ontvankelijkheid**

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht heeft iedereen het recht om te klagen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzaam persoon zich in een concrete situatie heeft gedragen.

De klachtenbehandelaar constateert dat onderhavige klacht betrekking heeft op de wijze waarop een of meerdere medewerkers van de gemeente Woensdrecht hebben nagelaten om een melding van klager, te weten de melding 'Buurman gooit etensresten in mijn tuin' van 18 juli 2021, tijdig op te pakken en in behandeling te nemen.

De klachtenbehandelaar is van mening dat de klacht ontvankelijk verklaard kan worden.

### **Overwegingen**

Gedurende zijn intern onderzoek heeft de klachtenbehandelaar correspondentie en andere documenten met betrekking tot de betreffende melding verzameld. Vervolgens heeft de klachtenbehandelaar gesproken met een medewerker van de Servicelijn van de gemeente Woensdrecht. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat de gemeente Woensdrecht ten tijde van de indiening van de melding (juli 2021) gebruik maakte van het webprogramma 'PerfectView'. Per 1 januari 2023 is de gemeente Woensdrecht afgestapt van dit systeem. Dit betekent dat de digitale bevestiging die klager op 1 augustus 2023 heeft ontvangen, niet afkomstig kan zijn van de gemeente Woensdrecht.

Verder blijkt uit het onderzoek van de klachtenbehandelaar dat de melding destijds wél in behandeling is genomen. De Servicelijn heeft de ontvangen melding in de ochtend van 19 juli 2021 toegestuurd aan de toenmalige toezichthouders van het team handhaving. Die medewerkers hebben deze melding gevoegd bij de eerdere meldingen van de verschillende huurders in 5.1.2.e Zij hebben met Woningstichting Woensdrecht afgesproken dat de woningstichting zou trachten om de rust onder haar huurders in 5.1.2.e terug te brengen door buurtbemiddeling in te zetten.

Klager heeft aan de klachtenbehandelaar bevestigd dat er inderdaad buurtbemiddeling zou worden ingezet en dat twee bemiddelaars contact met hem op zouden nemen. Volgens klager heeft hij hierover echter niets meer vernomen.

Het is jammer dat de verhuurder - om welke reden dan ook - geen buurtbemiddeling heeft ingezet om de relatie tussen haar huurders in 5.1.2.e te verbeteren. Maar dat doet niets af aan het feit dat medewerkers van de gemeente Woensdrecht de melding van 18 juli 2021 van klager wel degelijk in behandeling hebben genomen. Zij hebben deze melding ter afhandeling doorgezet naar de verhuurder, in de gerechtvaardigde verwachting dat de verhuurder de toegezegde buurtbemiddeling zou inzetten.

### **Conclusie**

De klachtenbehandelaar concludeert dat klagers melding destijds wél meteen is opgepakt en dat de betrokken medewerkers van de gemeente niet nalatig zijn geweest in het afhandelen van deze melding. De melding is doorgezet naar de verhuurder, met wie was afgesproken dat die voor de huurders in 5.1.2.e buurtbemiddeling zou inzetten. Waarom klager op 1 augustus 2023 een digitale bevestiging van zijn melding van 18 juli 2021 heeft gekregen vanuit het programma 'PerfectView', is voor de gemeente een raadsel omdat zij per 1 januari 2023 van dat meldingssysteem is afgestapt. De digitale bevestiging kan niet afkomstig van de gemeente zijn.

### **Advies**

Gelet op het bovenstaande adviseert de klachtenbehandelaar om onderhavige klacht van klager ontvankelijk maar ongegrond te verklaren.

5.1.2.e

5.1.2.e

5.1.2.e 5.1.2.e

5.1.2.e

5.1.2.e 5.1.2.e

Uw kenmerk

Zaaknummer

5.1.2.e

Onderwerp Afhandeling klacht

Datum 11 juni 2024

Bijlagen 1

Geachte 5.1.2.e

Op 8 augustus 2023 hebben wij van u een klaagschrift ontvangen. Daarin uit u uw ongenoegen over het te laat ontvangen van een bevestiging dat uw melding van 18 juli 2021 in behandeling is genomen. In deze brief leest u ons besluit, wat dit voor u betekent en waar u rekening mee dient te houden.

### **Behandeling**

Op grond van de Klachtenregeling Woensdrecht 2022 van de gemeente Woensdrecht is de klachtenbehandelaar aangewezen als behandelaar en adviseur aangezien het gaat om een gedraging van een medewerker. Op basis van de aanwezige documenten, de tijdens het klachtgesprek naar voren gebrachte standpunten en de overige correspondentie heeft de klachtenbehandelaar een advies uitgebracht aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Woensdrecht (hierna: het college). Dit advies is tevens opgenomen in de bijlagen van dit besluit. De afhandeling van deze klacht heeft langer geduurd dan de termijn die staat voor klachtenbehandeling. Het college biedt daarvoor zijn excuses aan.

### **Besluit**

De klachtenbehandelaar heeft het college geadviseerd om uw klaagschrift ontvankelijk en ongegrond te verklaren. Wij constateren dat het advies van de klachtenbehandelaar zorgvuldig tot stand is gekomen. Het advies is tevens voldoende gemotiveerd. Er doen zich voor ons dan ook geen redenen voor om het advies niet over te nemen. Wij besluiten dan ook, onder overname van de overwegingen uit het advies van de klachtenbehandelaar, tot ongegrondverklaring van uw klaagschrift.

#### Postadres

Postbus 24  
4630 AA Hoogerheide  
Gemeentehuis  
Huijbergseweg 3  
Hoogerheide

Telefoon 14 01 64

Fax 0164 61 63 31

[www.woensdrecht.nl](http://www.woensdrecht.nl)

[gemeente@woensdrecht.nl](mailto:gemeente@woensdrecht.nl)

#### Bankrelatie

Biccode: BNGHNL2G

IBancode: NL63BNGH0285009664

t.n.v. gemeente Woensdrecht

K.v.K.-nummer

20164797

**Externe klachtenvoorziening**

Mocht u het niet eens zijn met ons besluit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman, die optreedt als externe klachtenvoorziening van onze gemeente. Het adres van de Nationale Ombudsman is Postbus 93122, 2509 AC Den Haag. Het telefoonnummer is 070-3563563.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

ing. P.A.C. Bogers  
gemeentesecretaris



Bijlagen:  
Advies klachtenbehandelaar

drs. J.J.C. Adriaansen  
burgemeester

