

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

@ziggo.nl

De klacht

Over wie heeft u een klacht?

Een medewerker

Gegevens medewerker:

Wat is uw klacht?

Klacht 5.1.2.e ingediend op 22 januari 2025 om 15.58 uur over geluidsoverlast. Hier is nooit op gereageerd. De afspraak in de melding was, dat er binnen 5 werkdagen gereageerd zou worden, er is totaal NIET gereageerd door de gemeente Woensdrecht op klacht 5.1.2.e niet via de E-mail of via de telefoon. Er is totaal niet naar mij gereageerd, mijn klacht is door de gemeente bewust genegeerd. Waarom heeft de gemeente dat gedaan? Omdat er niet is gereageerd op mijn klacht heb ik een vervolgklacht ingediend 5.1.2.e hier heb ik gevraagd wat er met mijn klacht 5.1.2.e is gebeurd. Binnen 4 uur wordt er op gereageerd met een vreemde reactie" recent gemonteerd en voldoet aan de geldende geluidsnorm". Er is totaal geen test gedaan over het overschrijden van de geluidsnorm van 45 db overdag en geluidsnorm van 40 db bij nacht. Daarom wil ik het document van test over de geluidsnorm wel inzien. De installateur heeft mij telefonisch laten weten dat de installatie niet volgens de norm is aangelegd, omdat de eigenaar van 5.1.2.e hem verkeerde informatie heeft gegeven.

Op welke datum vond de gebeurtenis plaats?

22-01-2025

Bijlagen:

Nee

Dit digitaal formulier is ingevuld maandag 17 februari 2025

5.1.2.e

5.1.2.e

5.1.2.e

5.1.2.e

Uw kenmerk -

Zaaknummer 5.1.2.e

Onderwerp **Beslissing op uw klacht**

Datum **28 mei 2025**

Bijlagen **Advies van de klachtenbehandelaar van 21 mei 2025**

Geachte 5.1.2.e

Op 17 februari 2025 hebben wij uw digitale klacht ontvangen. In deze brief leest u ons besluit op uw klacht.

Behandeling

Op grond van de Klachtenregeling Woensdrecht 2022 van de gemeente Woensdrecht (hierna: Klachtenregeling) is de klachtenbehandelaar aangewezen als behandelaar en adviseur van uw klacht. Op basis van de aanwezige documenten en gevoerde correspondentie heeft de klachtenbehandelaar een advies uitgebracht aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Woensdrecht (hierna: het college). Het advies van de klachtenbehandelaar is toegevoegd als bijlage aan deze brief.

Besluit

De klachtenbehandelaar heeft het college geadviseerd om uw klacht deels 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 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, uw klacht deels ontvankelijk en ongegrond te verklaren.

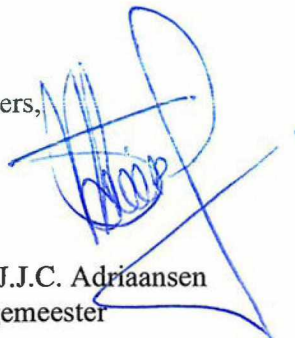
Externe klachtenvoorziening

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 AG Den Haag. Het telefoonnummer is 070-3563563.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,



ing. P.A.C. Bogers
gemeentesecretaris



drs. J.J.C. Adriaansen
burgemeester

Bijlagen:

1. Advies van de klachtenbehandelaar van 21 mei 2025.

Advies van de klachtenbehandelaar inzake de op 17 februari 2025 ontvangen klacht

Klacht

Op 17 februari 2025 is een digitaal klachtenformulier ontvangen van ^{5.1.2.e} (hierna: klager), wonende aan de ^{5.1.2.e} te ^{5.1.2.e}. De klacht betreft het volgende:

‘Klacht ^{5.1.2.e} ingediend op 22 januari 2025 om 15.58 uur over geluidsoverlast. Hier is nooit op gereageerd. De afspraak in de melding was, dat er binnen 5 werkdagen gereageerd zou worden, er is totaal NIET gereageerd door de gemeente Woensdrecht op klacht ^{5.1.2.e} niet via de E-mail of via de telefoon. Er is totaal niet naar mij gereageerd, mijn klacht is door de gemeente bewust genegeerd. Waarom heeft de gemeente dat gedaan? Omdat er niet is gereageerd op mijn klacht heb ik een vervolgklacht ingediend ^{5.1.2.e} hier heb ik gevraagd wat er met mijn klacht ^{5.1.2.e} is gebeurd. Binnen 4 uur wordt er op gereageerd met een vreemde reactie "recent gemonteerd en voldoet aan de geldende geluidsnorm". Er is totaal geen test gedaan over het overschrijden van de geluidsnorm van 45 db overdag en geluidsnorm van 40 db bij nacht. Daarom wil ik het document van test over de geluidsnorm wel inzien. De installateur heeft mij telefonisch laten weten dat de installatie niet volgens de norm is aangelegd, omdat de eigenaar van ^{5.1.2.e} hem verkeerde informatie heeft gegeven’.

Procedure

Ingevolge artikel 8, eerste lid, onder a van de Klachtenregeling Woensdrecht 2022 van de gemeente Woensdrecht (hierna: de Klachtenregeling) behandelt de klachtenbehandelaar de klacht en adviseert deze het college over gedragingen van een medewerker, mits de klachtenbehandelaar niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop het klaagschrift betrekking heeft.

Naar aanleiding van de klacht van 17 februari 2025 is een intern onderzoek verricht naar de wijze waarop de melding van 22 januari 2025 door (een medewerker van) de gemeente is opgepakt. Uit dit onderzoek is gebleken dat de klacht betrekking heeft op de medewerker Toezicht Bouw (hierna: de beklaagde) en op de toezichthouder Bouwzaken (hierna: diens collega). De beklaagde is op 18 februari 2025 in de gelegenheid gesteld om een reactie te geven op de klacht. Diezelfde dag heeft de beklaagde gereageerd op de klacht. Deze reactie is opgenomen onder het kopje ‘Reactie van de beklaagde’. De bevindingen van beklaagde inclusief de foto’s van de feitelijke situatie zijn vervolgens aan klager toegestuurd.

Ontvankelijkheid klacht

De klachtenbehandelaar acht de klacht van 17 februari 2025 gedeeltelijk ontvankelijk. Op grond van artikel 9:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en artikel 3, eerste lid, van de Klachtenregeling heeft eenieder het recht om over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. De klachtenregeling uit de Awb heeft alleen betrekking op klachten over bestuursorganen. Klachten hebben volgens de omschrijving van het voornoemde artikel betrekking op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen.¹ Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand moet inhouden,

¹ MvT, *Kamerstukken II*, 25 837, nr. 3, p. 12.

meer algemene wensen over het optreden c.q. beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling houdt.²

Gelet op het voorgaande wordt de klacht van 17 februari 2025, voor zover deze ziet op het niet reageren door (een medewerker van) de gemeente op de melding van 22 januari 2025, ontvankelijk geacht en inhoudelijk behandeld.

Voor het overige wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard wegens het ontbreken van een gedraging van het bestuursorgaan als bedoeld in artikel 9:1, eerste lid, van de Awb. Dit overige deel van de klacht van 17 februari 2025 ziet immers niet op de gedragingen van (een medewerker) van de gemeente, maar betreft een inhoudelijke handhavingskwestie en aldus een aangelegenheid die buiten de reikwijdte valt van de klachtregeling als neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb. Ten aanzien van dit niet-ontvankelijke deel van de klacht is klager – ten overvloede – meermaals voorgesteld om een afzonderlijk handhavingsverzoek in te dienen, zodat de afdeling Handhaving deze inhoudelijke handhavingskwestie in behandeling kan nemen. Hiervan heeft klager tot op heden geen gebruik gemaakt.

Op grond van het voorgaande is de klacht van 17 februari 2025 gedeeltelijk ontvankelijk, en wel voor zover deze betrekking heeft op het uitblijven van een reactie van een medewerker van de gemeente op de melding van 22 januari 2025. Naar aanleiding hiervan is dit deel van de klacht inhoudelijk beoordeeld en is onderzoek verricht naar het handelen van de betrokken medewerker(s).

² MvT, *Kamerstukken II*, 25 837, nr. 3, p. 12-13.

Feiten en omstandigheden

Klager woont in 5.1.2.e aan de 5.1.2.e. Dat betreft een geschakelde woning, die via de aan de linkerzijde geplaatste garage is verbonden met de garage van de woning met huisnummer 5.1.2.e. De naast elkaar gelegen garages zijn voorzien van een gezamenlijk plat dak. De buurman van klager heeft op dat plat dak, tegen de zijgevel van zijn woning, de buitenunit van een warmtepomp laten plaatsen.

Op 22 januari 2025 heeft klager een digitale melding (kenmerk '5.1.2.e') gedaan bij de gemeente. Zijn melding heeft betrekking op de door hem ervaren geluidshinder, veroorzaakt door de buitenunit van een warmtepomp aan de woning van zijn buurman. Klager heeft bij de melding van 22 januari 2025 een foto van de situatie als bijlage toegevoegd, welke hieronder is opgenomen. Op 22 januari 2025 is door het systeem 'Signalen' een automatisch gegenereerde servicebelofte aan klager gecommuniceerd: *'Wij informeren u binnen 5 werkdagen over uw melding'*.



Op 13 februari 2025 heeft klager opnieuw een melding (kenmerk '5.1.2.e') gedaan bij de gemeente. Hierin meldt klager nogmaals de door hem ervaren geluidshinder door voormelde buitenunit van zijn buurman. Nog dezelfde dag is via het systeem 'Signalen' aan klager gemeld: *'Warmtepomp recent gemonteerd door installatiebedrijf. Volgens internet zou het betreffende type een geluidsniveau hebben van 35dB(A) in de lage geluidsmodus op een afstand van 3 meter'*. Ook is dezelfde dag via het systeem 'Signalen' aan klager gemeld: *'Recent gemonteerd en voldoet aan de geldende geluidsnorm'*. Daarbij zijn tevens de door beklagde ter plaatse genomen foto's van de feitelijke als bijlage toegevoegd.

Kern van de klacht

De kern van de klacht betreft dat (een medewerker van) de gemeente niet op de eerste melding van 22 januari 2025 van klager heeft gereageerd. Daarnaast klaagt klager dat, toen er uiteindelijk werd gereageerd naar aanleiding van de tweede melding van 13 februari 2025, er geen test is gedaan over het overschrijden van de geluidsnormen. Klager geeft daarbij aan dat volgens de installateur de installatie niet volgens de norm is aangelegd, omdat zijn buurman hem verkeerde informatie heeft gegeven.

Reactie beklaagde

Beklaagde heeft op 18 februari 2025 de klachtenbehandelaar voorzien van een reactie op de ingediende klacht. Beklaagde heeft aangegeven dat hij op 13 februari 2025 samen met zijn collega ter plaatse is geweest bij de woning van de buurman van klager. Daar hebben zij geconstateerd dat de installatie op het platte dak tussen de woningen (van klager en zijn buurman) is geplaatst. Hierbij geeft de beklaagde aan dat de buurman heeft aangegeven dat de installatie 's nachts (vanaf 22:00 uur) uit staat tot 's morgens (7:00 uur), waarna de installatie conform instelling weer opstart. Beklaagde geeft aan dat zij aan de hand van het type installatie de productspecificaties van de fabrikant hebben opgezocht, omdat de gemeente niet in het bezit is van apparatuur om geluid te meten. Ook geeft beklaagde aan dat volgens de betreffende productspecificaties de buitenunit een geluidsbelasting van 35 dB heeft, hetgeen volgens beklaagde voldoet aan de geldende norm van 40 dB. Tot slot geeft beklaagde aan dat de buurman van klager heeft aangegeven al jaren in onmin te leven met klager en dat dit wellicht ook een reden is voor deze klacht.

Juridisch kader

De gemeente Woensdrecht gebruikt bij beoordeling van een klacht als toetsingskader de Algemene wet bestuursrecht, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. De Behoorlijkheidswijzer bevat normen waaraan een behoorlijk handelende overheidsinstantie dient te voldoen.

Beoordeling klacht

De klachtenbehandelaar acht het ontvankelijke deel van de klacht van 17 februari 2025 ongegrond. Uit het verrichte onderzoek is gebleken dat, naar aanleiding van de meldingen, op 13 februari 2025 twee medewerkers van de gemeente een bezoek hebben gebracht aan de woning van de buurman van klager, waaraan de betreffende installatie is bevestigd. Gebleken is dat zij ter plaatse foto's hebben gemaakt van de feitelijke situatie, waaronder van de betreffende installatie (zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde van de woning). Tevens hebben zij het specifieke type installatie vastgelegd. Op basis van het geïdentificeerde installatietype zijn de productspecificaties van de fabrikant geraadpleegd door beklagde en diens collega, wegens het ontbreken van apparatuur om geluid te meten, en op basis daarvan is geoordeeld dat de geluidsbelasting binnen de geldende geluidsnormen blijft. Klager is van deze bevindingen op 13 februari 2025 via het systeem 'Signalen' op de hoogte gesteld.

Gelet op het voorgaande wordt vastgesteld dat naar aanleiding van de eerste melding van 22 januari 2025 onderzoek heeft plaatsgevonden door beklagde en diens collega, maar de melding niet meteen met voorrang is behandeld. Op 13 februari 2025 hebben beklagde en diens collega daadwerkelijk actie ondernomen door het verrichten van een locatiebezoek en het op diezelfde dag nog informeren van klager over hun bevindingen. Geconcludeerd wordt dan ook dat door (een medewerker van) de gemeente (binnen een redelijke termijn) is gereageerd op de melding van klager van 22 januari 2025. Dat gezegd hebbende, had het – gelet op de behoorlijkheidsnorm 'goede informatieverstrekking', zoals opgenomen in de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman – van zorgvuldigheid getuigd indien de beklagde klager tijdig had geïnformeerd over het niet kunnen nakomen van de op 22 januari 2025 automatisch via het systeem 'Signalen' gecommuniceerde servicebelofte: *'Wij informeren u binnen 5 werkdagen over uw melding'*. De beklagde heeft klager immers niet binnen deze termijn geïnformeerd over diens melding, waardoor de klager op dit punt in het gelijk moet worden gesteld. In het kader daarvan doet de klachtenbehandelaar hieronder een aanbeveling aan de organisatie.

Eindadvies klachtenbehandelaar

Gelet op het bovenstaande adviseert de klachtenbehandelaar het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Woensdrecht om de klacht deels ontvankelijk, meer specifiek het deel van de klacht dat betrekking heeft op het uitblijven van een reactie van (een medewerker van) de gemeente op de melding van 22 januari 2025, en ongegrond te verklaren. Voor het overige wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard wegens het ontbreken van een gedraging van het bestuursorgaan als bedoeld in artikel 9:1, eerste lid, van de Awb.

Aanbeveling

De klachtenbehandelaar doet, met als doel soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen, en overeenkomstig de behoorlijkheidsnorm 'goede informatieverstrekking', de volgende aanbeveling aan de organisatie:

- De ambtenaar informeert de melder actief over de actuele stand van zaken van de melding, indien de automatisch via het systeem 'Signalen' gecommuniceerde servicebelofte *'Wij informeren u binnen 5 werkdagen over uw melding'*, niet kan worden nagekomen.

Hoogerheide, 21 mei 2025

5.1.2.e

Klachtenbehandelaar

