

Geme [redacted]
Postbus 501
2992 EA Barendrecht

Barendrecht, 29 januari 2023

Geachte [redacted]

Zoals besproken tijdens ons telefoongesprek d.d. woensdag 25 januari, geef ik u een overzicht van de contactmomenten tussen [redacted] en mij, naar aanleiding van mijn klacht die ik op 9 september 2022 heb ingediend en op 23 oktober 2022 uitgebreid schriftelijk aan [redacted] heb toegelicht (zie bijlage 1: klacht 23 oktober).

24-1-2022

[redacted] mt telefonisch contact met mij op. Hij heeft mijn klacht gezien maar uit het gesprek blijkt dat hij de brief niet heeft gelezen. In eerste instantie probeert hij mij af te wimpelen, door aan te geven dat de gemeente niet iedere inwoner informeert over het plaatsen van een glasvezelkast. Ik licht mijn klacht toe en verzoek meerdere malen om een persoonlijk gesprek op locatie, zodat wij kunnen laten zien wat de bezwaren zijn. Hij zegt toe de brief te lezen en mij datavoorstellen te zullen sturen voor een afspraak. Deze toezegging is hij nooit nagekomen: hij heeft nooit een gesprek met mij/ons ter plaatse gevoerd.

Eerste Whatsapp bericht aan de [redacted] usief NAW-gegevens



Whatsapp gesprek met [redacted]



Whatsapp gesprekken met [REDACTED]



14/11 telefoongesprek m [REDACTED]

- [REDACTED] Wat zijn de criteria voor de plaatsing van een glasvezelkast? [REDACTED] de gemeente volgt een algemene procedure. Soms hebben gemeenten regels voor esthetiek. Deze heeft de gemeente Barendrecht niet. De kasten in de openbare ruimte moeten worden gedoogd.
- [REDACTED] Wie controleert of er geen fouten worden gemaakt bij bepalen locaties? [REDACTED] geen helder antwoord.
- [REDACTED] Waarom geen gesprek en check ter plaatse, ondanks diverse verzoeken? [REDACTED] er is al een keer iemand geweest. [REDACTED] dat klopt, [REDACTED], maar die heeft geen bevoegdheden en heeft er verder niets mee gedaan. Wij willen graag dat iemand met de juiste bevoegdheden / op het juiste beslisniveau de situatie ter plaatse bekijkt. Wie gaat ons verder helpen? We komen zo niet verder.
- [REDACTED] Kosten voor verplaatsing zijn te hoog. Plaatsen van een andere kap op de bovenkant is mogelijk. Tegen het bezwaar dat het straatbeeld en [REDACTED] is verstoord / verslechterd kan eventueel een andere kleur kast worden geplaatst. Het zal niet een bewuste keuze zijn geweest om de kast op een verkeerde plaats te zetten. (!)
- [REDACTED] Dit is geen optie. De gemeente heeft al twee maanden de kans gehad om actie te ondernemen en niets gedaan. [REDACTED] Waarschijnlijk omdat hij anders te ver op de stoep

staat en de doorgang te smal wordt. Ook dit vinden wij onacceptabel. Daarom nogmaals het dringende verzoek om een persoonlijk gesprek op locatie.

- Zal dit bespreken met leidinggevende.
- Wat is de naam van de leidinggevende?
- Dat wordt nog per Whatsapp bevestigd.
- Wij horen graag op korte termijn met wie wij een gesprek ter plaatse kunnen voeren, anders gaan wij verder escaleren.



Zoals u uit de correspondentie kunt lezen, wordt eerst de toezegging gedaan om de kast te verplaatsen en wordt vervolgens opnieuw gezegd dat de kosten te hoog zouden zijn. Ik heb vanaf de eerste dag (9 september 2022) en telkens tussendoor verzocht om snel te handelen, vanuit de inschatting dat de kosten inderdaad hoger zijn als er niet snel geacteerd wordt en de aansluitingen al zijn aangebracht. De gemeente was hiervan op de hoogte en is zelf verantwoordelijk voor de toegenomen kosten. Verder heb ik diverse malen verzocht om informatie over het proces van een

klachtenafhandeling en ik krijg hier telkens geen informatie over. Ook op mijn vraag wie de klachtencoördinator van de gemeente is, heb ik zoals u ziet geen antwoord ontvangen.

Ik kom nu tot de volgende conclusies:

- De gemeente heeft een verkeerde locatie aangewezen voor plaatsen van de glasvezelkast en niet conform haar reglement kabels en leidingen gehandeld; zoals toegelicht in mijn mail d.d. 26 januari jl.
- [redacted] Dit heb ik gemeld in mijn schriftelijke klacht van 28 oktober. De gemeente heeft hier tot nu toe nog geen enkele aandacht aan besteed. Zie foto's op de volgende pagina (pagina 5/5 van deze brief). Hierop ziet u dat het kastje dat er eerder stond (met het rode plaatje) op het trottoir [redacted]
- De gemeente heeft de schriftelijke toezegging gedaan de glasvezelkast te verplaatsen (d.d. 1/12/2022: "de aanvraag voor het verplaatsen van de kast is in behandeling genomen") en komt daar daarna op terug. Ik trek hieruit de conclusie dat de gemeente wel erkent dat er meerdere fouten zijn gemaakt, maar de kosten voor het herstellen van haar fouten als te hoog kwalificeert.
- De gemeente heeft geen enkele bepaling van haar eigen klachtenreglement gevolgd, bij het afhandelen van mijn klacht. Er vindt dus geen actieve bewaking plaats van termijnen of van tevredenheid over de klachtenafhandeling.
- De gemeente heeft tot nu toe stelselmatig geweigerd om door een leidinggevende / de juiste persoon op locatie met ons een persoonlijk gesprek aan te laten gaan.
- Wij zijn [redacted] zeer ernstig gedupeerd door de aanwijzing van de verkeerde locatie voor de glasvezelkast, de traagheid van handelen van de gemeente, het niet nakomen van diverse toezeggingen, het in eerste instantie niet escaleren van onze klacht door [redacted] en in tweede instantie het niet adequaat handelen door [redacted] het niet volgen van alle (!) bepalingen in uw klachtenreglement, de onduidelijke en tegenstrijdige berichtgeving, en het niet ingaan op de melding [redacted]

Zoals besproken en in mijn mail van 26 januari jl. bevestigd, ben ik in afwachting van de gemeente om binnen vijf werkdagen na ons telefonisch gesprek mij te benaderen voor het maken van een afspraak ter plaatse. Verder bevestig ik nogmaals dat wij bereid zijn om verder te escaleren, totdat wij gehoord worden, de gemeente al haar gemaakte fout(en) volledig erkent en volledig herstelt, de glasvezelkast laat verplaatsen [redacted]

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze brief, dan verneem ik dit graag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Barendrecht

Bijlage: klacht 23 oktober 2023
[redacted]

