

Van: [REDACTED]

Verzonden: 14-02-2023 10:22

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: mail 2/2 -- Fw: klacht 637384: aanvulling achtergrondinformatie

Beste [REDACTED]

Dit is de tweede mail die ik heb gestuurd aan de klachtcoördinator.

In de bijlagen treft u mijn oorspronkelijke klacht inclusief alle correspondentie tot dat moment + de aanvulling hierop, namelijk de correspondentie met [REDACTED] die in mijn ogen relevant is voor een goed totaalbeeld.

Wij wachten uiteraard uw nadere bericht uiteraard af.

Kunt u goede ontvangst van mijn 2 mails bevestigen?

Hartelijk dank!

Vriendelijke groet,

[REDACTED]

From [REDACTED]

Sent: Sunday, January 29, 2023 2:24 PM

To: [REDACTED]

Subject: klacht 637384: aanvulling achtergrondinformatie

Beste [REDACTED]

Zoals afgesproken stuur ik u de aanvullende informatie op omtrent onze klacht over de glasvezelkast, namelijk de diverse contactmomenten met [REDACTED] en de foto's van de aangebrachte schade aan [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Gemeente Barendrecht
T.a.v. [REDACTED] klachtencoördinator
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] neemt 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 [REDACTED]clusief NAW-gegevens



Whatsapp gesprek met [REDACTED]



Whatsapp gesprekken met [REDACTED]



14/11 telefoongesprek met de [REDACTED]

Gespreksverslag [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 bepaalde locaties? [REDACTED] geen helder antwoord.
- NH: Waarom geen gesprek en check ter plaatse, ondanks diverse verzoeken? PC: er is al een keer iemand geweest [REDACTED] dat klopt, o [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]



Gemeente Barendrecht
T.a.v. [REDACTED]
Postbus 501
2992 EA Barendrecht

Barendrecht, 23 oktober 2022

Geachte heer [REDACTED]

Hiermee dien ik een klacht in tegen de gang van zaken rondom het plaatsen van een glasvezelkast [REDACTED] en het totale gebrek aan informatie en doortastendheid nadat ik dit diverse malen heb aangekaart. Ik heb begrepen dat u de projectleider bent van de aanleg van het glasvezel in Barendrecht, daarom dien ik deze formele klacht bij u in.

Allereerst zijn wij (en [REDACTED]) vooraf niet geïnformeerd over de startdatum van de werkzaamheden. Tot mijn grote verbazing werd vervolgens op vrijdag 9 september een grote kast geplaatst [REDACTED] naast een kleinere kast (die hier al lang staat). Op deze kleinere kast klimmen regelmatig kinderen, die erop zitten of staan. De grotere kast ernaast nodigt uiteraard uit om hier ook op te klimmen. [REDACTED]

[REDACTED]. Daarom hebben wij bezwaar tegen het plaatsen van deze kast, waar wij vooraf niets van wisten. Hier is een inschattingfout gemaakt en ik ben intussen 6 weken bezig om dit duidelijk te maken aan de gemeente.

Ik heb op dezelfde dag van plaatsing, 9 september, direct telefonisch contact opgenomen met de gemeente en gevraagd wie hierover gaat. De telefoniste antwoordde dat [REDACTED] ervoor de contactpersoon is. Ik heb die dag vier keer gebeld, namelijk de volgende drie keer op tijdstippen dat hij volgens zijn agenda bereikbaar zou moeten zijn. Helaas beantwoordde hij de telefoon niet. Ook reageerde hij niet op mijn verzoek om terug te bellen. Ik vroeg de telefoniste om een rechtstreeks mailadres omdat het dringend was (immers: de kast kon nog makkelijk verplaatst worden). Helaas kreeg ik de mededeling dat ik via het algemene mailadres info@bar-organisatie.nl een mail kon sturen. Op mijn vraag of dit snel wordt doorgestuurd en of ik snel een reactie krijg, werd dit bevestigend beantwoord door de telefoniste, al kon ze niet zeggen binnen welke termijn ik een antwoord zou krijgen. Ik heb toen deze mail gestuurd.

From: [REDACTED]
Sent: Friday, September 9, 2022 1:26 PM
To: info@bar-organisatie.nl <info@bar-organisatie.nl>
Subject: Urgent - [REDACTED] - aanleg glasvezelkast

Beste [REDACTED]

Vandaag heb ik u drie keer telefonisch geprobeerd te bereiken - in de tijdblokken dat u volgens uw agenda geen afspraken heeft (tussen 11.30-12.00 uur en na 13.00 uur). Helaas kreeg de telefoniste steeds uw voicemail. Ook andere collega's waren niet bereikbaar.

Ik zou u (of iemand anders die hierover gaat) graag vandaag spreken over de werkzaamheden voor de aanleg van glasvezel aan [REDACTED]. Ten eerste is niemand aan [REDACTED] vooraf geïnformeerd door KPN dat deze werkzaamheden zouden beginnen. Dat is op zich al heel vervelend. Maar tot mijn verbazing zag ik vanmorgen ook nog dat er een nieuwe, enorme kast [REDACTED] wordt geplaatst. Deze komt naast een kleinere kast, die hier al jarenlang staat. Wij gaan hier absoluut niet mee akkoord. We hebben al regelmatig overlast van spelende kinderen die op het kleine kastje klimmen [REDACTED]. Een grotere kast hieraan toevoegen vergroot de uitdaging om hier te spelen en bovenop te klimmen. [REDACTED]

[REDACTED] k
verzoek u dan ook met spoed om deze kast te laten verwijderen en elders te laten plaatsen, op een locatie waar belanghebbenden geen hinder van kunnen ondervinden.

Het spreekt voor zich dat hier haast bij geboden is, omdat de werkzaamheden nog in uitvoering zijn en de kast [REDACTED] nog niet volledig is aangelegd en operationeel is. Wij zullen dus ook niet het argument accepteren dat de werkzaamheden nu eenmaal voltooid zijn, aangezien ik tijdig diverse malen heb geprobeerd contact te leggen.

Wij hopen snel van u iets te vernemen. Wilt u mij zo spoedig mogelijk bellen? Vanmiddag heb ik zelf enkele overleggen, maar als u inspreekt in welk tijdsblok u beschikbaar bent, zal ik u in die periode bellen. Alvast hartelijk dank.

Vriendelijke groet,

[REDACTED]

Bijlage: foto aanleg glasvezelkast [REDACTED]



Helaas hoorde ik niets van [REDACTED], dus belde ik op maandag 12 september nogmaals (waarbij werd bevestigd dat mijn mail aan hem was toegewezen). Op dinsdag 13 september lukte het [REDACTED] te spreken. Hij gaf aan later die dag [REDACTED] gaan kijken en vertelde dat er een piramidekap op de kast zou komen, wat het klimmen onmogelijk zou maken. Ook gaf hij aan dat wij hierover geïnformeerd hadden moeten worden en dat het beantwoorden van mails via het algemene mailadres stroperig verloopt. Ik heb opnieuw aangegeven dat dit haast had, omdat de werkzaamheden nog niet afgerond waren. Ik voorzag uiteraard dat het na afronding van de werkzaamheden moeilijker zou zijn om de kast te verplaatsen. [REDACTED] was zo vriendelijk mij zijn 06-nummer te geven, zodat ik niet steeds weer lang in de wacht moest hangen op het reguliere nummer van de gemeente. Aan het eind van de middag van 13 september had ik nog niets gehoord. Ik heb toen een Whatsapp bericht gestuurd, waar geen reactie op kwam.



Bij thuiskomst zag ik de schuine kap op de kast, die het erop klimmen zeker niet tegen zal houden. Zoals u kunt zien, is de afstand tot de rand van de muur minimaal en [redacted]



Op 15 september is de [redacted] aangekomen (waarover wij vooraf niet zijn geïnformeerd). Hij heeft toen kort mijn partner gesproken die toevallig thuis was en heeft gezegd dat hij de kast kwam bekijken, de zaak verder zou onderzoeken en er bij mij op terug zou komen. Wij hadden de indruk dat hij de zaak serieus nam en wachtten in eerste instantie rustig af.

Overigens ontving ik op 20 september (!) deze zeer summiere reactie van de gemeente op mijn mail van 9 september. Het komt op mij over als een standaard bericht.

From: BAR-Organisatie <info@bar-organisatie.nl>
Sent: Tuesday, September 20, 2022 4:02 PM
To: [redacted]
Subject: Reactie op uw vraag of opmerking: 605316

Beste me [redacted]

Op 09-09-2022 hebben wij een vraag of opmerking van u ontvangen.

Locaties zijn in de voorbereiding bepaald en vastgesteld. Er worden wel kappen geplaatst om het klimmen onmogelijk te maken.

Met vriendelijke groet,

Omdat ik na het bezoek van d [redacted] iets meer vernomen had, heb ik op vrijdag 7 oktober nogmaals gebeld en een voicemail ingesproken met de vraag wat de status is, omdat wij intussen een paar weken verder zijn - en opnieuw niets vernomen. Op zondag 9 oktober was het mooi weer en gebeurde inderdaad wat wij voorspeld hadden: [redacted] waren twee jongens op de twee kasten aan het spelen. Ik heb ze erop aangesproken dat die kasten niet om te spelen zijn. Op dinsdag 10 oktober heb ik d [redacted] hierover bericht, met deze keer een ultimatum, omdat ons geduld opraakte. Opnieuw geen reactie.
(NB: de kappen die het klimmen onmogelijk zouden moeten maken, vormen dus een mooie glijbaan).



Hierbij de foto uitvergroot:



Op 14 oktober volgt tot mijn verbazing dit appje van [redacted] en heb ik ook geantwoord. Ik was hier in de veronderstelling dat er eindelijk een datum zou volgen waarop de kast wordt verplaatst



Op 20 oktober zie ik tot mijn verbazing dat er kabels naar de kast worden getrokken. Er is dus nog helemaal niets gebeurd met mijn verzoek de kast te verplaatsen en ik heb ook niemand van KPN gesproken hierover. Ik ben ben hier ongerust over en stuur onderstaand bericht naar d [redacted]. Ik bel ook twee maal om om een toelichting te vragen, maar hij neemt de telefoon niet op. Ik krijg geen reactie op mijn Whatsapp bericht.



Enige tijd later belt [redacted] licht toe dat hij de KPN projectmanager is voor het aanleggen van glasvezel in Barendrecht. [redacted] zegt uit dat hij niet begrijpt dat hij het verzoek kreeg mij te bellen. Immers: de locaties waar de kasten worden geplaatst zijn maanden geleden vastgesteld. De gemeente toetst de locaties en geeft vervolgens een vergunning af. [redacted] dit niet door [redacted]. [redacted] e dat KPN bereid is om mee te denken over een oplossing, op het moment dat er vanuit de buurt bezwaren komen en hij gaf daarbij enkele voorbeelden uit het verleden. Hij klonk welwillend, maar gaf ook aan dat KPN (en daarmee [redacted]) conform de vergunning aanlegt. Als de kast verplaatst moet worden, moet deze opdracht via de gemeente gegeven worden, dan kan dat geregeld worden. Ik heb aangegeven dat ik zeer teleurgesteld was dat de gemeente KPN niet de opdracht had gegeven de kast te verplaatsen en een toelichting van de werkwijze aan KPN overliet in plaats van mij zelf te woord staan, maar dat ik uiteraard begrip heb voor zijn positie. (Overigens suggereerde hij dat de foto met de kinderen geënceneerd zou zijn, zo zou tijdens de bouwvergadering zijn besproken. Wij begrijpen dat dit zo over kan komen, maar wij kennen deze kinderen niet eens; als ik iets had willen enceneren, had ik dit al veel eerder gedaan of had ik de situatie geïllustreerd door er zelf op te klimmen). Aangezien KPN in afwachting is van de gemeente voor een opdracht voor het verplaatsen van de kast, heb ik gemeld dat ik een formele klacht ga indienen bij de gemeente over deze gang van zaken.

Vervolgens heb ik weer [redacted] een bericht gestuurd. Zie onderstaand gesprek.



Nu stond ik echt versteld. Ik heb dus vanaf 9 september tot 20 oktober (nagenoeg 6 weken!) vele malen contact moeten opnemen, steeds lang moeten wachten, zeer summiere informatie gekregen en dan eindigt het verhaal met de mededeling van [redacted] blijkbaar niet bevoegd is om actie te ondernemen en dat ik me bij de projectleider moet melden met mijn klacht. Ik begrijp niet waarom hij niet eerder heeft aangegeven dat hij niets weet van het voortraject en ook zelf niets voor ons kan betekenen; te meer daar hij vriendelijk en welwillend overkwam. Ik was de gehele tijd in de veronderstelling dat zoiets even kan duren, maar dat we wel aan het juiste adres waren en dat hij het voor ons ging oplossen.

U begrijpt hopelijk dat wij inmiddels buitengewoon ontevreden zijn met deze hele toestand, die zo onderhand een soap is geworden. Dit was vermoedelijk helemaal niet nodig geweest als er direct geëscaleerd was en grondig was onderzocht [redacted]

neergeleid. Wij verzoeken de gemeente om na het laten verplaatsen van de kast ook zorg te dragen voor [redacted] is aangetast. Dit is van later zorg, maar wil ik wel nu alvast schriftelijk melden.

Graag nodigen wij u uit om persoonlijk de situatie ter plaatse te bekijken, zodat u kunt zien dat er een inschattingfout is gemaakt bij het bepalen van deze locatie voor de kast. Gezien het enorm lange voortraject verzoek ik u op korte termijn contact met mij op te nemen voor het maken van een afspraak zodat deze kwestie hopelijk alsnog voortvarend kan worden opgepakt.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
[redacted]
[redacted]