

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** 14-02-2023 10:15  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** mail 1/2 -- Fw: klacht 637384 gespreksnotitie

---

Beste [REDACTED]

Zoals besproken stuur ik u mijn mails aan de klachtencoordinator toe. Dan heeft u alle informatie compleet.

Dit is mail 1 van 2.

Vriendelijke groet,  
[REDACTED]

---

**From:** [REDACTED]  
**Sent:** Thursday, January 26, 2023 6:44 PM  
**To:** [REDACTED]  
**Subject:** klacht 637384 gespreksnotitie  
Beste [REDACTED]

Zie onderstaande mail. Ik had deze naar een verkeerd mailadres (zonder streepje) gestuurd en kreeg een foutmelding.

Vriendelijke groet,  
[REDACTED]

---

**From:** [REDACTED]  
**Sent:** Wednesday, January 25, 2023 12:39 PM  
**To:** k [REDACTED]  
**Subject:** klacht 637384 gespreksnotitie  
Beste [REDACTED]

Nogmaals bedankt voor het prettige telefoongesprek vanmorgen.

Met deze mail bevestig ik wat wij hebben besproken, met betrekking tot mijn klacht met referentienummer 637384.

- Er is een glasvezelkast geplaatst [REDACTED] Het aangezicht van de straat (smal trottoir) [REDACTED] (donkere stenen muur) is hiermee aangetast. Daarnaast kan iemand (bijvoorbeeld kinderen, wat daadwerkelijk gebeurd is) op de kast klimmen [REDACTED] deels (zeer slordig) vervangen door tegels. De gemeente overtreedt de bepalingen van het handboek kabels en leidingen (zie [https://repository.officiële-overheidspublicaties.nl/cvdr/CVDR678320/1/html/CVDR678320\\_1.html](https://repository.officiële-overheidspublicaties.nl/cvdr/CVDR678320/1/html/CVDR678320_1.html)), namelijk artikel 8.7:

- -11.

Bovengrondse voorzieningen moeten in overleg met de gemeente zoveel mogelijk uit het zicht (liefst inpandig of indien mogelijk zelfs ondergronds) geplaatst worden of direct naast andere, reeds aanwezige,

bovengrondse voorzieningen.

- -12.

Bij plaatsing van bovengrondse voorzieningen in een straatprofiel moeten deze zoveel mogelijk langs gevels en/of in lijn met het bestaande straatmeubilair geplaatst worden.

De buitenmuur van een tuin is géén gevel. Een gevel is een wand van een dichte constructie. Bovendien mag je als burger niet gedupeerd worden door beslissingen van de gemeente.

- Ik heb direct op de datum van de aanleg van de glasvezelkast, namelijk 9 september 2022 melding gemaakt dat ik ernstige bezwaren heb tegen de plaatsing van deze kast. Daarna heb ik op diverse momenten contact gehad met respectievelijk [REDACTED] en (na het indienen van een formele klacht op 23 oktober 2022) met [REDACTED]. [REDACTED] e heren hebben niet adequaat gereageerd en diverse keren heb ik zelf moeten informeren hoe het ervoor staat. Het enige aanbod dat [REDACTED] zegt te kunnen doen, is plaatsing van een 'anti-klimmaatregel' op de kast (laatste contactmoment 20 januari 2022). Ik heb vanaf het begin, en continu bij andere contactmomenten aangegeven dat wij hier niet mee akkoord zullen gaan.

- De gemeente heeft er dusdanig lang over gedaan om te overwegen om de kast te verplaatsen, dat (enkele weken na mijn 1e melding) de aansluitingen in de kast zijn aangebracht. De gemeente verschuilt zich nu, opnieuw vele weken later, na initieel te hebben aangegeven de mogelijkheden voor verplaatsing van de kast te onderzoeken, achter het argument dat de kosten te hoog zouden zijn om de kast te verplaatsen.

- Hiermee gaat de gemeente voorbij aan het feit dat er een fout is gemaakt: de kast had hier uberhaupt niet geplaatst mogen worden. De gemeente dient het feit te onderkennen [REDACTED] en de inschattingfout volledig en naar behoren te herstellen, in plaats van mij herhaaldelijk te proberen af te schepen met een (zo goedkoop mogelijke) schijnoplossing.

- Bovendien heeft de gemeente zich aan geen enkele bepaling van het klachtenreglement gehouden. Ik ben niet gewezen op het recht om een formele klacht in te dienen; ik heb geen enkele informatie ontvangen over het te volgen proces (ook niet toen ik hier expliciet naar vroeg); de klachtcoördinator heeft geen contact met mij opgenomen na het indienen van een formele klacht; de 6 weken-termijn voor afhandeling van een formele klacht is ruimschoots verstreken; en daarbovenop: diverse toezeggingen zijn niet nagekomen. Ook in dit opzicht zijn wij gedupeerd en is de gemeente ernstig tekort geschoten.

- Ik heb tot slot zelf vandaag contact met u gelegd.

- Ik heb aangegeven dat ik (en/of mijn partner) graag samen met iemand van de gemeente, ter plekke de situatie laat zien en bespreek. Ik heb ook aangegeven dat ik overweeg om een WOB-verzoek in te dienen om alle achterliggende documentatie en correspondentie over deze kwestie op te vragen en desnoods mijn zaak voor te leggen aan de Ombudsman, als verdere escalatie binnen de gemeente niet leidt tot herstel. Ik heb mij tot nu toe zeer redelijk (doch gedecideerd) opgesteld, maar ons geduld is nu op.

- U heeft aangegeven dat u onderkent dat het proces rondom de klachtafhandeling niet goed is gegaan en dat u intern contact opneemt met de juiste persoon, die binnen vijf werkdagen contact met mij opneemt om een afspraak te maken (op een dag en tijd die beide partijen schikt, uiteraard).

- Ik zal komend weekend een overzicht maken van de Whatsapp-berichten die [REDACTED] en ik hebben uitgewisseld en dit naar u mailen, zodat u (in aanvulling op de eerder ingediende klacht en de informatie in het klachtensysteem) een volledig beeld heeft.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED] de namens mijn partner [REDACTED]