

Per e-mail en gewone post:

Meneer [REDACTED]

[REDACTED] UTRECHT

Behandeld door [REDACTED]
Doorkiesnummer 030 - [REDACTED]
E-mail [REDACTED]@utrecht.nl
Bijlage(n) Geen
Uw kenmerk Zaaknummer 6964739
Uw brief van [REDACTED]

Datum 01.11.2019
Ons kenmerk SB/DZ/2.014
Onderwerp Uw klacht
Verzonden 01.11.2019
Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Beste meneer [REDACTED]

Hiermee komen wij terug op uw klacht.

Uw klacht:

U hebt onder andere een klacht ingediend over afval dat naast de inwerpzuilen van de ondergrondse inzamelplekken (OIP) aan de Afrikalaan en de Amerikalaan lag. Het ging om een grote hoeveelheid afval dat lang bij beide OIP is blijven liggen. De vervuiling is ook door medebewoners uit de wijk aan ons gemeld.

De beoordeling van uw klacht:

De afdeling Wijkonderhoud & Service (W&S) controleert alle OIP iedere dag op afval dat naast de inwerpzuilen is achtergelaten. Is de hoeveelheid afval meer dan 3 kubieke meter, dan is er groter inzamelvoertuig nodig om de rommel weg te halen. De afdeling W&S geeft in dat geval een seintje aan de afdeling Inzamelen (Transportdienst) met het verzoek om het bijgeplaatste afval weg te halen. Uit navraag bij de betrokken wijkveger blijkt dat hij beide locaties wel heeft doorgegeven aan de afdeling Inzamelen. Om onduidelijke redenen zijn de verschillende signalen niet goed opgepakt. Voor het uitblijven van een adequate (re)actie op de meldingen bieden wij u onze excuses aan. Uw klacht verklaren wij gegrond.

Over uw deelklacht over het Klantcontactcentrum (KCC) informeert de KCC klachtencoördinator u apart.

Wat leren wij van uw klacht?:

Om herhaling te voorkomen stemmen wij de interne communicatie beter op elkaar af. Om de prioriteit van een melding juist in te schatten, laten wij foto's van de aangetroffen situatie maken.


Nationale ombudsman:

Als u niet tevreden bent over de manier waarop wij uw klacht afhandelen, dan kunt u zich binnen één jaar wenden tot de Nationale ombudsman. Meer informatie over de Nationale ombudsman en hoe u een klacht indient, vindt u terug op de website www.nationaleombudsman.nl. U kunt de Nationale ombudsman ook bellen. Dat kan op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur. U belt hiervoor het gratis telefoonnummer 0800 - 33 55 555.

Stadsbedrijven
Directiezaken

Datum 01.11.2019
Ons kenmerk SB/DZ/2.014

Met vriendelijke groet,
Namens burgemeester en wethouders van Utrecht,


mevrouw A.M. Krop,
directeur Stadsbedrijven.