

From: "Lesscher, Hans" <[REDACTED]@utrecht.nl>
Sent: Wed, 13 Nov 2019 10:12:28 +0200
To: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]@utrecht.nl>
Subject: RE: Klacht (Klager tevreden met afhandeling)

Goedemorgen [REDACTED] Prima actie van je. En fijn dat [REDACTED] en [REDACTED] het gesprek hebben gevoerd. [REDACTED]

Verzonden met BlackBerry Work
(www.blackberry.com)

Van: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]@utrecht.nl>
Datum: woensdag 13 nov. 2019 9:05 AM
Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>
Onderwerp: RE: Klacht (Klager tevreden met afhandeling)

Goedemorgen [REDACTED]

Onderstaand meldde ik je dat een klager waarschijnlijk contact met je zou zoeken ivm een klacht over mij.

Ik heb gezocht naar een oplossing om escalatie van deze zaak te voorkomen en heb [REDACTED] gevraagd of zij in gesprek wilden gaan met klager. Gisteren heeft dit gesprek plaatsgevonden en de zaak is naar tevredenheid van klager afgehandeld.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

T [REDACTED]
[REDACTED]@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Staf
Stadsplateau 1
Aanwezig: maandag t/m donderdag

Postbus 8406
3503 RK Utrecht



Van: Lesscher, Hans
Verzonden: donderdag 31 oktober 2019 12:43
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: Re: Klacht

Dankjewel voor de info [REDACTED]. Ik wacht af. [REDACTED] Hij mag me uiteraard mailen. [REDACTED]

Verzonden vanaf mijn Samsung Galaxy-smartphone.

----- Oorspronkelijk bericht -----

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>
Datum: 31-10-19 12:37 (GMT+01:00)
Aan: "Lesscher, Hans" <[REDACTED]@utrecht.nl>
Onderwerp: Klacht

[REDACTED]

Jij wordt waarschijnlijk gebeld door [REDACTED] ([REDACTED]). [REDACTED] is een klager waarmee [REDACTED] ([REDACTED]) en ik al geruime tijd mee in gesprek zijn. Zijn klacht betreft het niet legitimeren door een handhaver en de uitspraak "vriend" tegen de klager. Ik heb klager zojuist gemeld dat ik morgen in overleg ga met plv afdelingshoofd van THOR om te bespreken hoe we nu verder gaan met meneer. Op alles wat wij zeggen en schrijven komt hij met een tegenreactie. (Mijn Outlook dossier bestaat inmiddels uit 32 mails.)

Hij gaat nu een klacht over mij indienen bij jou, heeft hij aangekondigd.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

T [REDACTED]
[REDACTED]@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Staf
Stadsplateau 1
Aanwezig: maandag t/m donderdag

Postbus 8406
3503 RK Utrecht



From: "[REDACTED] 2E" <[REDACTED] 2E@utrecht.nl>
Sent: Wed, 13 Nov 2019 09:13:39 +0200
To: [REDACTED] 2E <[REDACTED] 2E@utrecht.nl>
Cc: "[REDACTED] 2E" <[REDACTED] 2E@utrecht.nl>
Subject: FW: Verslag hoorgesprek

Beste [REDACTED] 2E

Bijgaand de bevestiging van de eer [REDACTED] 2E dat het klachtdossier kan worden gesloten.

[REDACTED] 2E Kan jij (of [REDACTED] 2E) het gespreksverslag en de e-mail van klager aan het klachtdossier toevoegen?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED] 2E
[REDACTED] 2E [REDACTED] 2E [REDACTED] 2E

T [REDACTED] 2E
[REDACTED] 2E@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
maandag t/m donderdag

Postbus 8406
3503 RK Utrecht



Van: [REDACTED] 2E [REDACTED] 2E@hotmail.com]
Verzonden: woensdag 13 november 2019 8:08
Aan: [REDACTED] 2E
CC: [REDACTED] 2E
Onderwerp: Re: Verslag hoorgesprek

[REDACTED] 2E

Dank voor uw verslag. Hij is bij deze akkoord en de klacht kan worden gesloten.

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED] 2E

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>
Verzonden: Wednesday, November 13, 2019 7:53:25 AM
Aan: [REDACTED]@hotmail.com' <[REDACTED]@hotmail.com>
CC: [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>
Onderwerp: Verslag hoorgesprek

Geachte [REDACTED]

Zoals toegezegd doe ik u hierbij het verslag van het hoorgesprek inzake uw klacht (zaaknummer 6302835) toekomen. Indien u op het verslag wilt reageren dan verzoek ik u dit binnen een week te doen. Uw reactie zal in dat geval samen met het gespreksverslag aan het dossier worden toegevoegd. Het doet goed te vernemen dat u tijdens het gesprek aangaf dat de klacht alsnog naar de tevredenheid is opgelost. Wilt u mij schriftelijk laten weten of het klachtdossier kan worden gesloten?

Mocht u nog iets willen vragen of opmerken, dan hoor ik dat graag.

Alvast bedankt.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

T [REDACTED]
[REDACTED]@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
maandag t/m donderdag

Postbus 8406
3503 RK Utrecht



From: "2E 2E" <2E@utrecht.nl>
Sent: Fri, 1 Nov 2019 14:53:59 +0200
To: 2E 2E <2E@utrecht.nl>
Cc: "2E 2E" 2E@utrecht.nl>
Subject: Klachtbehandeling > gesprek met 2E
Attachments: Behandeling klacht, opsomming tbv gesprek.doc, klacht_over_de_gemeente_doorgeven_6302835.pdf, file2-3.jpeg, Gespreksverslag hoorzitting.docx

Hoi 2E

Naast de twee bescheiden, die 2E had bijgevoegd heb ik er zelf ook nog twee aan toegevoegd:

- 1) Een foto van de 'groenstrook' en waar de auto van THOR en die van 2E geparkeerd stonden.
- 2) Mijn gespreksverslag met daarin ook de in rood aangebrachte opmerkingen van 2E

V.w.b. de beantwoording van de klachtelementen staat hieronder hoe en wat ik met 2E in mijn eerste telefoontje aan hem heb teruggekoppeld.

Dat de bekeuring was uitgeschreven o.g.v. een parkeerverbod en niet voor 'in de groenstrook'.

Dat 2E 2E net als 2E ook in het groen stond, dat dit raar over kan komen, maar dat hij dit deed o.g.v. een ontheffing. Ook merkte ik op, dat het indien mogelijk, misschien handiger was geweest om de auto ergens anders neer te zetten.

Ik legde hem uit dat de bekeuring was ingetrokken, omdat de gebruikelijke waarschuwingsperiode niet in acht was genomen en dat de bekeuring was omgezet in een waarschuwing.

Ik merkte op, dat ook beide handhavers het contact als niet prettig hadden ervaren en dat een dergelijke situatie doorgaans door toedoen van beide partijen tot stand komt.

Dit laatste werd door 2E beslist niet beaamd. Aan hem had het niet gelegen, hij was immers netjes gebleven. Mijn opmerking dat de Handhavers dit anders hadden ervaren bracht hier geen verandering in.

2E hoorde bovenstaande in opvallend stilzwijgen aan en vroeg toen om uitleg over zijn twee andere klachtelementen:

- 1) Dat hij door 2E met 'vriend' was aangesproken.

Hierover zei ik hem, dat deze opmerking 2E niet bijstond, maar mocht deze zijn gemaakt, dit ongepast was en dat THOR dergelijke opmerkingen zeker niet 'voorstond'.

Op 2E hiermee weg kwam antwoordde ik hem, dat ik niet bij het voorval aanwezig was, niet wist wat er door wie was gezegd en er dus ook niets over kon zeggen.

Ik weet niet of ik dit ook zo met 2E heb besproken, maar onderstaande is wel de gebruikelijke uitleg die ik geef als het op het punt van 'de handhaver liegt' komt.

Dat als het erop uitkomt dat het de verklaring van de handhaver tegen die van klager wordt, het dan helaas bij een 'één tegen één verklaring' blijft en dat het voor een leidinggevende dan lastig wordt om het betrokken personeelslid hierop aan te spreken, maar ook dat zo'n ontkenning misschien voor één keer opgaat, maar dat deze bij een tweede keer natuurlijk ongeloofwaardig wordt en voor een leidinggevende reden zal zijn om hier het gesprek met betrokkene over aan te gaan.

Wat ik me van het verloop van gesprek wel herinner is dat wij aan 2E derde en laatste klachtelement (het niet legitimeren) niet meer toekwamen.

Volgens mij kwam dit, omdat 2E ontkenning (het noemen van 'vriend') en mijn bovenstaande uitleg erg boos maakte en aangaf dat hij een hoorzitting wilde met 2E erbij.

Toen ik 2E de klachtenprocedure van THOR uitlegde en hem vroeg of hij hier soms geen vertrouwen in had herhaalde hij, dat hij een hoorzitting wilde.

Ik merkte toen op, dat ik zijn reactie wel wat 'drammerig' vond.

Daaruit concludeerde 2E dat ik niet objectief was en dat hij een hoorzitting met een onafhankelijk persoon wilde, die ik hem toezegde.

V.w.b. het niet legitimeren en het aanspreken met 'vriend' verklaarde 2E onderstaand:

Dat hij zich niet had gelegitimeerd omdat hij vond dat 2E voldoende aan de bekeuring had, immers, daar stond zijn dienstnummer op.

Ik wees 2E erop, dat hij ondanks zijn ergernissen en hoe vervelend klager ook was, hij zich in het vervolg toch beter kon legitimeren. 2E reageerde door te zeggen, dat hij dit al uit zichzelf begreep.

Gevraagd of hij 2E met 'vriend' had aangesproken antwoordde 2E dat hem dit, zo hij dit al zou hebben gezegd, niet bijstond.

V.w.b. [REDACTED] opmerkingen/aanvullingen op mijn gespreksverslag merk ik op, dat ik niet meer exact weet h
in welke volgorde dingen door een ieder is gezegd. Ik heb er geen geluidsopname van en wil er ook geen
woordenstrijd van maken. Het gaat wat mij betreft om de essentie en hoe het gesprek door [REDACTED] [REDACTED] en
mij is beleefd.

Waarom ik geen aantekeningen had gemaakt? Was voor mij de allereerste keer en had verwacht dat we er
gewoon uit zouden komen. Leermoment voor de volgende keer.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

M [REDACTED]
[REDACTED]@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte
maandagochtend, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag

Postbus 16200
3500 CE Utrecht



Gemeente Utrecht

Van: [REDACTED] [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 1 november 2019 11:40
Aan: [REDACTED]; [REDACTED] [REDACTED]
Onderwerp: [REDACTED]

[REDACTED]

Hierbij in het kort de zaken mbt deze klacht op een rij.

[REDACTED] [REDACTED] heeft zojuist ingestemd met een gesprek met [REDACTED] en een onafhankelijke klachtbehandelaar [REDACTED]
[REDACTED]). [REDACTED] informeren en [REDACTED] vragen een afspraak te plannen (ik heb inmiddels paar
agendamogelijkheden van klager ontvangen).

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

T 2E
2E @utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Staf
Stadsplateau 1
Aanwezig: maandag t/m donderdag

Postbus 8406
3503 RK Utrecht



Gemeente Utrecht

Het gesprek vond plaats op 9 oktober 2019 in het Stads Kantoor.

Aanwezigen: heer 2E (klager), de heren Van Breeschoten 2E (beklaagde), 2E (beklaagde) en 2E (2E).

Dit gesprek vond plaats op verzoek van klager n.a.v. de telefonische terugkoppeling, die de klachtbehandelaar op 3 juli 2019 op zijn klacht gaf.

Telefonische terugkoppeling

Bij bedoelde terugkoppeling viel 2E over het feit dat hij door 2E met 'vriend' was aangesproken, maar dat dit door 2E niet werd erkend.

Dit is niet het enige klachtelement dat tijdens de telefonische terugkoppeling is besproken. Ook de andere klachtelementen kwamen aan bod.

Op 2E 'vraag wat er nu verder ging gebeuren, immers 2E zou hier toch niet mee weg komen?' was zijn vraag, legde ik hem uit hoe de klachtafhandeling bij Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte werkt. Dat elke klacht serieus werd behandeld, zo serieus, dat zowel het afdelingshoofd als de Teamleider en de coach van 2E een afschrift van de klachtafhandeling zouden krijgen. 2E zou hier dan door zijn leidinggevende over worden onderhouden als deze dit nodig vond.

2E doet voorkomen alsof mijn vraag over de verdere procedure alleen stoelt op het klachtelement over het aanspreken van de klager als zijnde 'vriend', maar dat is pertinent onjuist. Zowel de vraag over de afloop van de procedure en het feit dat er naar mijn mening een formeel oordeel moest worden geveld, zien toe op alle ingediende klachtelementen.

Hier nam 2E geen genoegen mee en deelde mij mee, dat hij 'recht had op een hoorzitting.' Hij vond, dat 2E dan maar in zijn gezicht moest zeggen, dat hij hem niet met 'vriend' had aangesproken.

In de gebruikte termen van 'in zijn gezicht moeten zeggen' herken ik mij niet. Ik vind dit een zeer informele benaming die niet past bij de wijze waarop ik mij als klager telefonisch heb geuit. Ik heb uitgelegd dat de heer 2E op een hoorzitting uitleg kon geven over zijn gedragingen. Ook dit element ziet dus toe op de andere klachtelementen, en niet enkel over de opmerking 'vriend'.

Ik verbaasde mij over 2E 'reactie en liet mij iets ontvallen in de trend van waarom hij geen vertrouwen had in de klachtafhandeling. Dit had niet veel zin. 2E hield aan, dat hij 'recht had op een hoorzitting' waarop ik mij liet ontvallen, dat ik hem 'wel een beetje drammerig' vond.

Geïrriteerd door deze opmerking dwong 2E bij mij een 'hoorzitting' af. Hij gaf aan, dat hier een 'onafhankelijk' persoon bij aanwezig moest zijn, in ieder geval niet ik.

Dit is incorrect: ik heb verzocht om de klacht te laten behandelen door een onafhankelijk klachtbehandelaar. Door de opmerkingen die de 2E 2E tijdens het telefoongesprek maakte, toonde hij zich niet objectief. Ik heb niet gevraagd om de aanwezigheid van een 'onafhankelijk' persoon, zoals 2E hier stelt. Wel heb ik gevraagd om de aanwezigheid van een onafhankelijk klachtbehandelaar, daarmee doelend op een andere klachtbehandelaar dan 2E. Dit is overigens na het telefoongesprek ook (meerdere malen) te kennen gegeven aan de 2E

2E 2E

Hoorzitting

Tijdens deze hoorzitting stelde 2E ter discussie waarom 2E hem had bekeurd voor het staan in de groenstrook, terwijl hij dit zelf toen ook deed. 2E kreeg uitgelegd, dat hij niet was bekeurd voor het parkeren in de groenstrook, maar voor het parkeren in strijd met een parkeerverbod.

Dit aspect is inderdaad aan de orde geweest tijdens de hoorzitting, maar ik heb nooit de boete ter discussie gesteld, noch het feit waarvoor ik ben bekeurd. Mij was al voor de hoorzitting duidelijk dat de bekeuring niet zag op een strafbaar feit rond vernieling. Ik

heb enkel benadrukt en ter discussie gesteld, de motivatie voor het geven van deze boete. Die was namelijk, deels - maar niet uitsluitend, ingegeven door overlast door vernieling van de groenstrook.

Tevens werd hem uitgelegd, dat de door hem opgelopen bekeuring was geseponneerd, al vóórdat hij zijn klacht had ingediend. Dit vanwege een geldende gedoogsituatie op deze locatie, die op het moment van bekeuren niet bij [2E] [2E] bekend was.

Hierover merk ik op dat ik hiermee bekend was.

Dat [2E] zijn dienstauto vóór de zijne (de dienstauto was achter mijn auto, en niet voor mijn auto geparkeerd) en 'ongelukkigerwijze' óók in de groenstrook had geparkeerd was mogelijk omdat [2E] hier van dienstwege een ontheffing voor had. [2E] werd uitgelegd, dat dit achteraf gezien misschien niet zo handig was, maar dat [2E] geen andere keus had. Hij had zijn auto toch niet 150 m. verderop kunnen zetten om vervolgens het hele eind weer terug te moeten lopen. De kans, dat een foutparkeerder er vandoor zou gaan zal vermoedelijk groot zijn, omdat deze heus niet op hem zou gaan staan wachten.

Dit werd [2E] wel drie keer uitgelegd. Hij 'begreep' dat Handhavers zich op een ontheffing kunnen beroepen, maar vond de noodzaak tot bekeuren erg ongeloofwaardig worden als bedoelde Handhavers zelf ook de overtreding begingen.

[2E] vond dat dit duidelijk moest worden gemaakt aan het personeel en drong erop aan om dit op schrift vast te leggen.

Op [2E]'s suggestie werd niet ingegaan en hem werd duidelijk gemaakt dat THOR hier al haar eigen beleid in had en hier niets in ging veranderen. [2E] kon zich hier niet in vinden.

Op de vraag wat hij nu 'verder wilde' bleef [2E] van mening dat THOR haar beleid moest aanpassen.

Omdat wij er niet uitkwamen en het gesprek hierop bleef hangen werd besloten om het gesprek maar te beëindigen.

Ik heb niet gesteld dat de THOR haar beleid moest aanpassen. Ik heb wel verzocht om het beleid tegen het licht te houden. Ik heb ook verzocht om een formele afhandeling van de klacht. Ik heb ook opgemerkt dat ik verbaasd was dat [2E] aanwezig was tijdens deze hoorzitting, te meer omdat ik in overeenstemming met [2E] was gekomen tot het inzetten van een andere klachtbehandelaar. Dat was namelijk ook de reden dat de geplande hoorzitting werd verplaatst. Bovendien heb ik op de hoorzitting ook verzocht om een objectief oordeel.

From: "2E 2E"
Sent: Fri, 1 Nov 2019 13:04:12 +0200
To: "2E 2E" <2E@utrecht.nl>
Subject: Afspraak met klager 2E
Importance: High

2E

Vanochtend met 2E afgesproken dat hij een klachtgesprek gaat voeren met een klager, waarbij ook 2E
2E 2E 2E) aanwezig is.

Wil jij een afspraak plannen met 2E 2E en klager (2E 2E).

Mogelijkheden in de agenda van klager zijn :

5/11 tussen 09:00 en 10:00

12/11 de gehele dag

2E 2E bereikbaar via

- 2E of
- 2E@hotmail.com

Gezien de situatie wil ik je vragen om in de agenda van 2E (en 2E) voorrang te verlenen aan deze afspraak. 2E is volgende week weer op kantoor.

Met vriendelijke groet,

2E

2E

2E

T 2E
2E@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Staf
Stadsplateau 1
Aanwezig: maandag t/m donderdag

Postbus 8406
3503 RK Utrecht



Gemeente Utrecht

From: "2E 2E"
Sent: Fri, 1 Nov 2019 12:40:09 +0200
To: 2E 2E " <2E@utrecht.nl>; 2E 2E " <2E@utrecht.nl>
Subject: Klachtbehandeling 2E
Attachments: Behandeling klacht, opsomming tbv gesprek.doc, klacht_over_de_gemeente_doorgeven_6302835.pdf

2E

Hierbij in het kort de zaken mbt deze klacht op een rij.

2E 2E heeft zojuist ingestemd met een gesprek met 2E en een onafhankelijke klachtbehandelaar 2E (2E). Ik zal 2E informeren en 2E vragen een afspraak te plannen (ik heb inmiddels paar agendamogelijkheden van klager ontvangen).

Met vriendelijke groet,

2E

2E

2E

T 2E
2E@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Staf
Stadsplateau 1
Aanwezig: maandag t/m donderdag

Postbus 8406
3503 RK Utrecht



Klacht(behandeling) 2E 2E

Inhoud klacht:

- Onprofessionele wijze van aanspreken met de term “vriend”
- Boete ontvangen voor de wijze van parkeren, terwijl handhaver op dezelfde wijze parkeert (in groenvoorziening)
- Boa heeft zich niet gelegitimeerd, heeft alleen zijn dienstnummer genoemd

Klachtbehandeling

- Boete ingetrokken, maar niet gemeld aan klager
- Telefoongesprek klager/klachtbehandelaar verliep niet goed (“drammer”)
- Gesprek plaatsgevonden met teamleider, klachtbehandelaar, beklaagde en klager
 - Geen aantekeningen gemaakt tijdens gesprek
 - Niet alle klachtelementen zijn aan de orde geweest (niet gesproken over niet-legitimeren)
 - Klager was (door 2E) toegezegd dat objectieve klachtbehandelaar aanwezig zou zijn, dit was niet het geval. In de mail zie ik dat 2E dit heeft toegezegd.
- 2E stelt op verzoek van 2E gespreksverslag op.
Klager vraagt zich af hoe hij dit heeft kunnen opstellen, terwijl er geen aantekeningen zijn gemaakt. En voorziet het verslag van aanvullingen.
- Klager is ontevreden over de gelopen procedure en neemt het 2E kwalijk dat zij geen “objectieve” klachtbehandelaar heeft ingeschakeld. Klager vraagt om naam van haar leidinggevende; hij wil over haar een klacht indienen.

From: "2E 2E" <2E@utrecht.nl>
Sent: Wed, 30 Oct 2019 16:22:18 +0200
To: 2E 2E "2E@utrecht.nl">
Subject: RE: 2E

Jazeker,

Albrecht ging akkoord.

Met vriendelijke groet,

2E

2E / 2E

M 2E
2E@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte
maandagochtend, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag

Postbus 16200
3500 CE Utrecht



Van: 2E 2E
Verzonden: woensdag 30 oktober 2019 14:45
Aan: 2E
Onderwerp: 2E

2E

Dank voor het verslag. 2E er zoals je voorstelde, nog naar gekeken?
Dan stuur ik deze versie, zonder de laatste alinea, want dat hoort niet bij het gesprek/verslag. Akkoord?

Met vriendelijke groet,

2E 2E

2E

T 2E
2E @utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Staf
Stadsplateau 1
Aanwezig: maandag t/m donderdag

Postbus 8406
3503 RK Utrecht



Gemeente Utrecht

From: "Breeschoten, Albrecht van" [REDACTED]@utrecht.nl>
Sent: Wed, 2 Oct 2019 08:37:15 +0200
To: "VTH Team klachten" [REDACTED]@utrecht.nl>
Cc: "[REDACTED]" [REDACTED]@utrecht.nl>
Subject: RE: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835 - 2

[REDACTED]

Ik heb voor woensdag 9 oktober tot 15.00 uur nog niets in mijn agenda staan.

[REDACTED] heeft deze dag een dagdienst dus dat zou moeten kunnen.

Mijn verzoek plan het gesprek vroeg in de ochtend of rond de middag pauze dat is ook praktisch voor [REDACTED] die in Leidsche rijt werkt.

Hoor graag van je.

en ook [REDACTED] heeft

Met vriendelijke groet,

Albrecht van Breeschoten
Teamleider Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte

M [REDACTED]
[REDACTED]@utrecht.nl

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte
Stadsplateau 1
13e etage
dinsdag t/m vrijdag



Van: VTH Team klachten
Verzonden: dinsdag 1 oktober 2019 16:31
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

[REDACTED]

Meneer staat erop een gesprek te hebben met de handhaver

PB

PB

Klager kan op

- 9 oktober gehele dag
- 10 oktober gehele dag

Is dat te organiseren?

Met vriendelijke groet,

2E

2E

2E

2E

2E

2E

T

2E

2E @utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Staf
Stadsplateau 1
Aanwezig: maandag t/m donderdag

Postbus 8406
3503 RK Utrecht



Gemeente Utrecht

Van: 2E 2E@hotmail.com]

Verzonden: woensdag 25 september 2019 23:00

Aan: 2E

Onderwerp: Fwd: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

Beste 2E

Ik heb helaas nog geen datum doorgekregen van u naar aanleiding van onderstaande e-mail.

Met vriendelijke groeten,

2E

Van: [REDACTED] <[REDACTED]@hotmail.com>

Verzonden: zaterdag, september 7, 2019 6:51 PM

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Re: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

Geachte [REDACTED]

Zoals reeds aan u gemeld in een telefoongesprek bevestig ik hierbij mijn zorgen over de objectiviteit van de klachtbehandeling van de gemeente Utrecht. [REDACTED] heb ik een zeer slechte ervaring als het aankomt op objectiviteit. Tijdens een telefoongesprek over de behandeling van mijn klacht heeft hij aangegeven mij "een drammer" te vinden toen ik verzocht om formele behandeling van mijn klacht. Ook gaf hij aan dat hij deze klacht "niet verder wilde behandelen" in formele zin.

Mijn verbazing was om die reden dan ook groot toen ik de naam van [REDACTED] op onderstaande uitnodiging zag verschijnen. Mij is sowieso onduidelijk waarom een ambtenaar kan weigeren om een klacht te behandelen wanneer dat zijn functietaak is. Het maakt de gemeente Utrecht geen goede sier dat er zich onder haar personeelsleden zogenoemde 'weigerambtenaren' bevinden die weigeren om een klacht te behandelen wanneer hem deze niet bevalt. Ik wijs u erop dat mijn klacht niet is bestempeld als 'ongegrond', daarom had deze ambtenaar de klacht niet eens mogen weigeren om zelf te behandelen puur en alleen op basis van zijn eigen voorkeuren.

Ik plaats ook vraagtekens bij de effectiviteit van klachtbehandeling zonder dat klager en beklaagde elkaars standpunten aanhoren en van gedachten kunnen wisselen. Tijdens de behandeling die u voorstelt, is een teamchef aanwezig die het verhaal *van horen zeggen* heeft.

U zou moeten weten dat bij een verhaal uit tweede hand de verhaallijn niet meer 100% consistent is aan het primaire verhaal van beklaagde. Maar dat aspect laat ik aan u. Ik geef het u aan ter overweging, omdat ik graag de vergelijking maak met een rechtszaak: daar moet de verdachte verschijnen en voert een teamchef van de verdachte ook niet het woord namens de verdachte. In dit geval is de beklaagde uiteraard niet een verdachte, maar wel onderwerp van onderzoek, te weten deze klachtbehandeling.

Dan ga ik hierbij over tot datumvoorstellen voor de behandeling van mijn klacht.

- 17 september 2019, 16:00-17:00 uur
- 9 oktober gehele dag

- 10 oktober gehele dag

Met vriendelijke groeten,

2E

Van: VTH Team klachten 2E@utrecht.nl>

Verzonden: dinsdag 3 september 2019 09:03

Aan: 2E ' <2E@hotmail.com>

Onderwerp: RE: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

Beste 2E

U kunt rekenen op een objectieve behandeling van uw klacht.

Na het gesprek van woensdag 4 september wordt in onderling overleg, tussen de heren Van Breeschoten en

2E bepaald hoe we de zaak afhandelen.

Overigens heb ik vernomen dat de opgelegde boete is geseponeerd.

Laat u nog even weten of u woensdag naar het Stadskantoor komt voor het gesprek?

Met vriendelijke groet,

2E

2E

T 14 030

2E@utrecht.nl

www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving



Gemeente Utrecht

Van: [REDACTED] [REDACTED]@hotmail.com]

Verzonden: maandag 2 september 2019 16:15

Aan: VTH Team klachten

Onderwerp: Re: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

Dag [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

Dank voor uw e-mail. [REDACTED] heeft eerder telefonisch aangegeven dat hij deze klacht niet wilde behandelen aangezien hij dat 'overdreven' vond en mij 'een drammer'. Juist daarom is de klacht niet door hem verder afgehandeld. Hoe kan ik vertrouwen op een volwaardige afhandeling van mijn klacht wanneer [REDACTED] nu als betrokken behandelaar optreedt en hij zich in het verleden al een oordeel heeft gevormd over mijn klacht?

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]

[Outlook voor iOS](#) downloaden

Van: VTH Team klachten [REDACTED]@utrecht.nl>

Verzonden: maandag, september 2, 2019 3:59 PM

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

Beste [REDACTED]

Dank voor uw reactie.

Het gesprek vindt plaats op woensdag 4 september a.s. van 10.00 tot uiterlijk 11.00 uur in het Stadskantoor, op de 6^e verdieping, vergaderkamer S5 (zie bebording).

Bij dit gesprek zijn de heren Van Breeschoten [REDACTED] aanwezig.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

T 14 030

2E [redacted]@utrecht.nl

www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving



Gemeente Utrecht

Van: 2E [redacted] 2E [redacted]@hotmail.com]

Verzonden: vrijdag 23 augustus 2019 7:33

Aan: VTH Team klachten

Onderwerp: Re: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

Beste 2E [redacted]

Dank voor uw uitnodiging. Op 5 september ben ik helaas verhinderd. Hierbij enkele andere data met tijdstippen:

- dinsdag 3 september ergens tussen 10:00 uur en 14:00 uur
- woensdag 4 september tussen 10:00 uur en 12:00 uur
- vrijdag 20 september tussen 10:00 uur en 14:00 uur

Met vriendelijke groeten,

2E [redacted]

Van: 2E [redacted] 2E [redacted]@utrecht.nl>

Verzonden: donderdag 22 augustus 2019 15:58

Aan: 2E [redacted] ' 2E [redacted]@hotmail.com>

Onderwerp: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

Beste [REDACTED]

Zoals eerder gemeld zou ik u een datumvoorstel doen om uw klacht te bespreken.

In de agenda zijn mogelijkheden op donderdag 5 september:

- van 10.00 – 11.00 uur of
- van 14.00 – 15.00 uur

Het gesprek vindt plaats op het Stadskantoor, vergaderplaza 6^e verdieping.

Graag hoor ik van u welk tijdstip uw voorkeur heeft.

Mocht 5 september niet lukken, dan hoor ik graag van u 2 mogelijkheden voor een datum met tijdstippen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
2E

[REDACTED]
2E

T 14 030

[REDACTED]@utrecht.nl

www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving



From: "[REDACTED] 2E" <[REDACTED] 2E@utrecht.nl>
Sent: Mon, 2 Sep 2019 15:33:23 +0200
To: "[REDACTED] 2E" <[REDACTED] 2E@utrecht.nl>; "[REDACTED] 2E" <[REDACTED] 2E@utrecht.nl>
Subject: RE: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

Akkoord.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED] 2E
[REDACTED] 2E / [REDACTED] 2E

M [REDACTED] 2E
[REDACTED] 2E@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte
maandagochtend, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag

Postbus 16200
3500 CE Utrecht



Van: VTH Team klachten
Verzonden: zondag 1 september 2019 17:35
Aan: Breeschoten, Albrecht van; [REDACTED] 2E [REDACTED] 2E
Onderwerp: FW: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

[REDACTED] 2E

[REDACTED] 2E [REDACTED] 2E heeft nieuwe data genoemd, omdat hij de 5^e niet kan. Ik heb nu voor jullie [REDACTED] 2E voor jou is deze zaak nieuw) 4 september 10.00-11.00 uur gereserveerd.

Akkoord?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED] 2E [REDACTED] 2E [REDACTED] 2E
Adviseur [REDACTED] 2E [REDACTED] 2E en Wob

T 2E [redacted]
2E [redacted]@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Staf
Stadsplateau 1
Aanwezig: maandag t/m donderdag

Postbus 8406
3503 RK Utrecht



Van: 2E [redacted] 2E [redacted]@hotmail.com]
Verzonden: vrijdag 23 augustus 2019 7:33
Aan: VTH Team klachten
Onderwerp: Re: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

Beste 2E [redacted]

Dank voor uw uitnodiging. Op 5 september ben ik helaas verhinderd. Hierbij enkele andere data met tijdstippen:

- dinsdag 3 september ergens tussen 10:00 uur en 14:00 uur
- woensdag 4 september tussen 10:00 uur en 12:00 uur
- vrijdag 20 september tussen 10:00 uur en 14:00 uur

Met vriendelijke groeten,

2E [redacted]

Van: VTH Team klachten 2E [redacted]@utrecht.nl>
Verzonden: donderdag 22 augustus 2019 15:58
Aan: 2E [redacted] 2E [redacted]@hotmail.com>
Onderwerp: Uitnodiging gesprek n.a.v. klacht 6302835

Beste 2E [redacted]

Zoals eerder gemeld zou ik u een datumvoorstel doen om uw klacht te bespreken.
In de agenda zijn mogelijkheden op donderdag 5 september:

- van 10.00 – 11.00 uur of
- van 14.00 – 15.00 uur

Het gesprek vindt plaats op het Stadskantoor, vergaderplaza 6^e verdieping.

Graag hoor ik van u welk tijdstip uw voorkeur heeft.

Mocht 5 september niet lukken, dan hoor ik graag van u 2 mogelijkheden voor een datum met tijdstippen.

Met vriendelijke groet,

2E

2E

T 14 030

2E @utrecht.nl

www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving



From: "2E 2E 2E" @utrecht.nl>
Sent: Thu, 11 Jul 2019 15:16:38 +0200
To: 2E 2E @utrecht.nl>
Subject: RE: Klachtafhandeling > 2E 6302835

2E

Ik sluit hierbij aan.
Maak jij de afspraak met deze klager?

Hoor graag van je.

Met vriendelijke groet,

Albrecht van Breeschoten
Teamleider Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte

M 2E
2E @utrecht.nl

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte
Stadsplateau 1
13e etage
dinsdag t/m vrijdag



Van: 2E
Verzonden: donderdag 11 juli 2019 14:47
Aan: 2E ; 2E 2E
CC: 2E ; 2E 2E
Onderwerp: FW: Klachtafhandeling > 2E 6302835

Heren,

Deze klager heeft 2E duidelijk laten weten dat hij een hoorzitting wil.
Met wie van jullie maak ik de afspraak voor het gesprek met klager?

Met vriendelijke groet,

2E

T 2E
2E@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Staf
Stadsplateau 1
Aanwezig: maandag t/m donderdag

Postbus 8406
3503 RK Utrecht



Gemeente Utrecht

Van: 2E

Verzonden: woensdag 3 juli 2019 16:50

Aan: 2E 2E 2E

CC: Godee, Arie; Geurts, Alex; Breeschoten, Albrecht van

Onderwerp: Klachtafhandeling > 2E vs, 2E 6302835. Klacht geen oordeel. Geen antwoordbrief.

Hallo 2E

Bijgaand de klachtafhandeling van 2E 2E vs. 2E
Klacht: geen oordeel. Er hoeft geen antwoordbrief uit.

Inhoud klacht:

2E beklaagde zich over de manier waarop hij op 19.6.19 door de Handhaver (dienstnummer 16511) tijdens een bekeuringsituatie te woord was gestaan.

2E stoorde zich aan het feit, dat hij tijdens de bekeuring door de Handhaver werd aangesproken met 'vriend'. Door zijn manier van parkeren zou hij volgens de Handhaver de groenvoorziening beschadigen. 2E vond echter dat deze Handhaver dan zelf het goede voorbeeld zou moeten geven door zelf óók niet daar te gaan staan.

Toen 2E vroeg om zich te legitimeren weigerde deze dit.

Kennelijk was het door 2E genoemde dienstnummer van de bekeuring afkomstig.

Zijn klacht liet hij door bijgevoegde foto's vergezellen.

Identiteit Handhaver:

Dienstnummer 16511 bleek toe te behoren aan 2E

2E 2E nodigde ik per mail uit om zijn verhaal te doen.

Verklaring 2E

Op 20.6.19 werd ik door 2E benaderd die mij vroeg om 2E voorlopig even te ontzien, omdat hij 2E.

Dat er een klacht tegen 2E was ingediend had hij van 2E zelf gehoord.

2E vertelde mij, dat hij over dit voorval net zo goed een verklaring kon afleggen omdat hij die dag samen met 2E op pad was.

2E verklaarde, dat 2E een jonge knul, en twee andere automobilisten géén bekeuring hadden gekregen voor het staan in de groenstrook, maar voor een parkeerverbod aan de overkant van het fitnesscentrum Fit for Free.

Omdat 2E zich voortdurend op 2E richtte en 'helemaal los' ging besloot 2E bij hem weg te trekken.

PB

Toen na overleg met 2E bleek, dat de bezoekers van de Fit for free vooraf niet de gebruikelijke waarschuwing hadden gekregen besloten 2E en hij om de bekeuringen in een waarschuwing om te zetten. V.w.b. het parkeren van de dienstauto in de groenstrook merkte 2E op, dat de plek waar de dienstauto stond gewoon een stukje modder was met hier en daar wat gras, maar kennelijk voor 2E reden was om uitgebreid op de foto te zetten.

Verklaring 2E 2E

Daags na de verklaring van 2E mij op de werkvloer aan en wilde zelf toch ook nog wel wat kwijt over de klacht.

Hij beaamde de verklaring van 2E verklaarde dat 2E ontzettend aan het zuigen was en na de bekeuring foto's van de situatie ging maken.

Dat hij zich niet had gelegitimeerd, kwam omdat hij vond dat 2E volgens hem voldoende had aan de bekeuring, waar zijn dienstnummer op stond.

Ik merkte op, dat hij ondanks zijn ergernissen en hoe vervelend ook, hij zich in het vervolg toch beter kon legitimeren. 2E al uit zichzelf.

Gevraagd of hij 2E met 'vriend' had aangesproken antwoordde 2E dat hem dit, zo hij dit al zou hebben gezegd, niet bijstond.

Terugkoppeling 2E

2E liep op 19.6.19 om 10.25 uur bedoelde bekeuring op en diende om 11.09 uur zijn klacht in.

Door het grote klachtenaanbod kwam ik er niet aan toe om binnen de afgesproken termijn te reageren.

Op 2 en 3.7.19 ontving ik, respectievelijk van het KCC en van 2E een terugbelverzoek om contact met 2E op te nemen.

Hier kwam ik op 2.7.19 niet aan toe, wèl op 3.7.19.

Ik kreeg 2E niet te pakken en sprak op zijn V-M in, dat ik hem per mail een terugkoppeling zou geven.

Even later had ik het KCC aan de lijn met de vraag of ik 2E te woord wilde staan.

Dit deed ik, waarop ik 2E de verklaring van 2E voorlegde, hem uitlegde dat en wààrom de bekeuring was omgezet in een waarschuwing, PB

maar hem wel meedeelde, dat ook de Handhavers vonden dat het contact niet prettig was verlopen en opmerkte dat een dergelijke situatie doorgaans door beide partijen tot stand komt.

Dit laatste werd door 2E beslist niet beaamd, want aan hem had het niet gelegen, hij was immers netjes gebleven. Hem trof geen enkele blaam.

Mijn opmerking dat hij deze mening wel kon zijn toegedaan, maar dat de Handhavers het voorval anders hadden ervaren, net zo goed als dat zijn ervaring verschilde met dat van de Handhavers, bracht hier geen verandering in.

2E hoorde bovenstaande aan en wilde vervolgens uitleg over zijn twee andere klachtelementen:

Dat hij met 'vriend' was aangesproken.

Hierover zei ik hem, dat deze opmerking, zo hij deze al zou hebben gezegd, 2E niet bijstond,.

Aan zijn tweede klachtelement kwam 2E niet toe. Hij gaf aan dat hij recht had op een Hoorzitting en die hij met een onafhankelijk persoon wilde hebben.

Omdat 2E aangaf aan mijn onafhankelijkheid te twijfelen sprak ik met hem af deze Hoorzitting te gaan regelen, maar er zelf niet aan deel te nemen.

Met vriendelijke groet,

2E

2E

2E

M 2E

2E@utrecht.nl

www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte
maandagochtend, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag

Postbus 16200
3500 CE Utrecht



Gemeente Utrecht

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 19 juni 2019 11:41
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: klacht [REDACTED] vs, [REDACTED]_over_de_gemeente_doorgeven_6302835.pdf

Hoi [REDACTED]

Nog een klacht, wil jij hem behandelen?

Dank,

[REDACTED]

From: "[REDACTED] 2E" <[REDACTED] 2E@utrecht.nl>
Sent: Mon, 8 Jul 2019 12:49:31 +0200
To: "[REDACTED] 2E" <klantcontactcentrum@utrecht.nl>
Cc: "[REDACTED] 2E" <[REDACTED] 2E@utrecht.nl>
Subject: Terugkoppeling klager [REDACTED] 2E

Geachte collega,

Aan jullie verzoek om [REDACTED] 2E een terugkoppeling/bevestiging te geven heb ik zojuist voldaan. Onderstaand de mail die ik hem stuurde:

[REDACTED] 2E

Door ons Callcentre werd mij gevraagd u een schriftelijke bevestiging te sturen m.b.t. de door u ingediende klacht (zaakno. 6302835).

U gaf aan, dat u uw klacht formeel afgehandeld wilde zien.

Uw verzoek hiertoe heb ik neergelegd bij de [REDACTED] 2E [REDACTED] 2E werkzaam voor het Organisatieonderdeel VTH waar THOR onder valt.

Zij neemt contact met u op, zodra zij uw zaak gaat oppakken.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED] 2E

[REDACTED] 2E

M [REDACTED] 2E
[REDACTED] 2E@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

[REDACTED] 2E [REDACTED] 2E
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte
maandagochtend, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag

Postbus 16200
3500 CE [REDACTED] 2E



Van: klantcontactcentrum@utrecht.nl [mailto:klantcontactcentrum@utrecht.nl]

Verzonden: vrijdag 5 juli 2019 14:32

Aan: [REDACTED] 2E

Onderwerp: Reactie via medewerker

Beste collega,

Deze vraag hebben wij binnengekregen, maar kunnen wij zelf niet (volledig) beantwoorden. Kunnen jullie s.v.p. binnen drie dagen het antwoord sturen naar klantcontactcentrum@utrecht.nl?

Wanneer jullie de vraag direct aan de burger beantwoorden, willen jullie dan de tussenliggende berichten en e-mailadressen verwijderen?

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groet,

Klantcontactcentrum

Zaaknummer 6487767

E-mailadres: [REDACTED]@hotmail.com

Onderwerp: Klachtbehandeling

Naam: [REDACTED]

Adres:

Vraag: Ik heb onder zaaknummer 6302835 een klacht lopen bij de gemeente Utrecht. Bij de [REDACTED] (spelling onduidelijk) heb ik aangegeven mijn klacht formeel te willen laten afhandelen. Hij zei dit met tegenzin te zullen doorzetten naar zijn collega. Ik heb van mijn verzoek tot formele klachtbehandeling geen bevestiging gekregen per mail en ik heb ook geen contactgegevens van de [REDACTED] om hem hier om te vragen.

From: "2E 2E" <2E@utrecht.nl>
Sent: Wed, 3 Jul 2019 16:49:57 +0200
To: 2E 2E "2E@utrecht.nl">
Cc: "2E 2E" 2E@utrecht.nl>; 2E 2E "2E@utrecht.nl>; 2E 2E
van" <2E@utrecht.nl>
Subject: Klachtafhandeling > 2E vs, 2E 6302835. Klacht geen oordeel. Geen antwoordbrief.
Attachments: klacht_over_de_gemeente_doorgeven_6302835.pdf, file1-6.jpeg, file2-3.jpeg, file-16.jpeg

Hallo 2E

Bijgaand de klachtafhandeling van 2E 2E vs. 2E
Klacht: geen oordeel. Er hoeft geen antwoordbrief uit.

Inhoud klacht:

2E beklaagde zich over de manier waarop hij op 19.6.19 door de Handhaver (dienstnummer 16511) tijdens een bekeuringsituatie te woord was gestaan.

2E stoorde zich aan het feit, dat hij tijdens de bekeuring door de Handhaver werd aangesproken met 'vriend'. Door zijn manier van parkeren zou hij volgens de Handhaver de groenvoorziening beschadigen. 2E vond echter dat deze Handhaver dan zelf het goede voorbeeld zou moeten geven door zelf óók niet daar te gaan staan.

Toen 2E der Handhaver vroeg om zich te legitimeren weigerde deze dit. Kennelijk was het door 2E' genoemde dienstnummer van de bekeuring afkomstig. Zijn klacht liet hij door bijgevoegde foto's vergezellen.

Identiteit Handhaver:

Dienstnummer 16511 bleek toe te behoren aan 2E
2E 2E nodigde ik per mail uit om zijn verhaal te doen.

Verklaring 2E

Op 20.6.19 werd ik door 2E benaderd die mij vroeg om 2E voorlopig even te ontzien, omdat hij 2E.

Dat er een klacht tegen 2E was ingediend had hij van 2E zelf gehoord.

2E vertelde mij, dat hij over dit voorval net zo goed een verklaring kon afleggen omdat hij die dag samen met 2E op pad was.

2E verklaarde, dat 2E een jonge knul, en twee andere automobilisten géén bekeuring hadden gekregen voor het staan in de groenstrook, maar voor een parkeerverbod aan de overkant van het fitnesscentrum Fit for Free.

Omdat 2E zich voortdurend op 2E richtte en 'helemaal los' ging besloot 2E maar om 2E 2E bij hem weg te trekken.

2E

Toen na overleg met 2E 2E bleek, dat de bezoekers van de Fit for free vooraf niet de gebruikelijke waarschuwing hadden gekregen besloten 2E en hij om de bekeuringen in een waarschuwing om te zetten. V.w.b. het parkeren van de dienstauto in de groenstrook merkte 2E op, dat de plek waar de dienstauto stond gewoon een stukje modder was met hier en daar wat gras, maar kennelijk voor 2E reden was om uitgebreid op de foto te zetten.

Verklaring 2E 2E

Daags na de verklaring van 2E mij op de werkvloer aan en wilde zelf toch ook nog wel wat kwijt over de klacht.

Hij beaamde de verklaring van 2E verklaarde dat 2E ontzettend aan het zuigen was en na de bekeuring foto's van de situatie ging maken.

Dat hij zich niet had gelegitimeerd, kwam omdat hij vond dat 2E volgens hem voldoende had aan de bekeuring, waar zijn dienstnummer op stond.

Ik merkte op, dat hij ondanks zijn ergernissen en hoe vervelend ook, hij zich in het vervolg toch beter kon legitimeren. Dit begreep 2E 2E al uit zichzelf.

Gevraagd of hij 2E met 'vriend' had aangesproken antwoordde 2E dat hem dit, zo hij dit al zou hebben gezegd, niet bijstond.

Terugkoppeling 2E

2E liep op 19.6.19 om 10.25 uur bedoelde bekeuring op en diende om 11.09 uur zijn klacht in. Door het grote klachtenaanbod kwam ik er niet aan toe om binnen de afgesproken termijn te reageren. Op 2 en 3.7.19 ontving ik, respectievelijk van het 2E een terugbelverzoek om contact met 2E op te nemen.

Hier kwam ik op 2.7.19 niet aan toe, wèl op 3.7.19.

Ik kreeg 2E niet te pakken en sprak op zijn V-M in, dat ik hem per mail een terugkoppeling zou geven.

Even later had ik het KCC aan de lijn met de vraag of ik 2E te woord wilde staan.

Dit deed ik, waarop ik 2E de verklaring van 2E voorlegde, hem uitlegde dat en wààrom de bekeuring was omgezet in een waarschuwing, 2E maar hem wel meedeelde, dat ook de Handhavers vonden dat het contact niet prettig was verlopen en opmerkte dat een dergelijke situatie doorgaans door beide partijen tot stand komt.

Dit laatste werd door 2E beslist niet beaamd, want aan hem had het niet gelegen, hij was immers netjes gebleven. Hem trof geen enkele blaam.

Mijn opmerking dat hij deze mening wel kon zijn toegedaan, maar dat de Handhavers het voorval anders hadden ervaren, net zo goed als dat zijn ervaring verschilde met dat van de Handhavers, bracht hier geen verandering in.

2E hoorde bovenstaande aan en wilde vervolgens uitleg over zijn twee andere klachtelementen:

Dat hij met 'vriend' was aangesproken.

Hierover zei ik hem, dat deze opmerking, zo hij deze al zou hebben gezegd, 2E niet bijstond,.

Aan zijn tweede klachtelement kwam 2E niet toe. Hij gaf aan dat hij recht had op een Hoorzitting en die hij met een onafhankelijk persoon wilde hebben.

Omdat 2E aangaf aan mijn onafhankelijkheid te twijfelen sprak ik met hem af deze Hoorzitting te gaan regelen, maar er zelf niet aan deel te nemen.

Met vriendelijke groet,

2E

2E

M 2E
2E@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte
maandagochtend, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag

Postbus 16200
3500 CE Utrecht



Gemeente Utrecht

Van: 2E

Verzonden: woensdag 19 juni 2019 11:41

Aan: 2E

Onderwerp: klacht 2E vs, 2E_over_de_gemeente_doorgeven_6302835.pdf

Hoi 2E

Nog een klacht, wil jij hem behandelen?

Dank,

2E



Terugbelverzoek

Zaaknummer 6392641

Datum:01-07-2019

Tijd:16:29:26

Uw gegevens

Persoonsgegevens

Voorletter(s)	
Tussenvoegsel(s)	
Achternaam	

Aanvullende gegevens

E-mailadres	thor@utrecht.nl
-------------	-----------------

Betreft	Anders
Wat betreft het	2E 2E
Naam van degene die teruggebeld moet worden	2E 2E
Telefoonnummer	2E
Vraag	2E wil graag een status update horen over de afwikkeling van de melding.
Verzonden door:	2E

From: "THOR" [REDACTED]@utrecht.nl>
Sent: Tue, 2 Jul 2019 08:00:16 +0200
To: [REDACTED] [REDACTED] "<[REDACTED]@utrecht.nl>
Subject: FW: terugbelverzoek
Attachments: terugbelverzoek_6392641.pdf

Van: klantcontactcentrum@utrecht.nl [mailto:klantcontactcentrum@utrecht.nl]
Verzonden: maandag 1 juli 2019 16:29
Aan: THOR
Onderwerp: terugbelverzoek



Beste [REDACTED]

Helaas hebben wij onze klant niet naar u kunnen doorverbinden.

Wij hebben toegezegd dat u binnen 24 uur (m.u.v. weekend) contact opneemt / op laat nemen met betrokkene.
U vindt de gegevens van de klant en waar het over gaat in de bijlage van dit e-mailbericht.

Wat: [REDACTED] [REDACTED]

Naam: [REDACTED] [REDACTED]

Geboortedatum:
[REDACTED]

E-mailadres:

Vraag: [REDACTED] wil graag een status update horen over de afwikkeling van de melding.

Met vriendelijke groet,
Het Klantcontactcentrum

[REDACTED]

From: "2E 2E" <2E@utrecht.nl>
Sent: Wed, 19 Jun 2019 16:31:39 +0200
To: 2E 2E "2E@utrecht.nl">
Cc: "2E 2E" <2E@utrecht.nl>
Subject: Mail aan 2E > 2E
Attachments: klacht_over_de_gemeente_doorgeven_6302835.pdf, file1-6.jpeg, file2-3.jpeg, file-16.jpeg

Hallo 2E

Bijgaand een klacht, die tegen jou is gericht.
Kom even langs voor jouw verhaal.

Met vriendelijke groet,

2E
projectleider/staffunctionaris

M 2E
2E@utrecht.nl
www.utrecht.nl/

Gemeente Utrecht
Vergunningen, Toezicht en Handhaving
Toezicht en Handhaving Openbare Ruimte
maandagochtend, dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag

Postbus 16200
3500 CE Utrecht



From: "[REDACTED]" <[REDACTED]@utrecht.nl>
Sent: Wed, 19 Jun 2019 11:40:51 +0200
To: [REDACTED] <[REDACTED]@utrecht.nl>
Subject: klacht [REDACTED] vs, [REDACTED]_over_de_gemeente_doorgeven_6302835.pdf
Attachments: klacht_over_de_gemeente_doorgeven_6302835.pdf, file1-6.jpeg, file2-3.jpeg, file-16.jpeg

Hoi [REDACTED]

Nog een klacht, wil jij hem behandelen?

Dank,

[REDACTED]