

Per e-mail en gewone post.

Mevrouw [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] UTRECHT  
[REDACTED]

 Behandeld door [REDACTED]  
Doorkiesnummer 030 - [REDACTED]  
E-mail [REDACTED]@utrecht.nl  
Bijlage(n) Geen  
Uw kenmerk Zaaknummer 6732073  
Uw brief van

Datum 10.09.2019  
Ons kenmerk SB/DZ/2.014  
Onderwerp Uw klacht

Verzonden  
Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte mevrouw [REDACTED]

Hiermee komen wij terug op uw klacht en delen u het volgende mee.

#### Uw klacht:

Omdat wij persoonlijk contact bij de behandeling van een klacht erg belangrijk vinden, hebben wij u in de ochtend van 07.08.2019 gebeld. In het korte telefoongesprek liet u ons weten dat het hoorgesprek u beter aan de eind van middag uitkwam. Echter, ondanks onze belpogingen en voicemailberichten hebben wij geen contact meer met u gekregen. Dit vinden wij jammer. Hoe het ook zij, omdat uw toedachtsomschrijving niets aan duidelijkheid te wensen overlaat, zijn beide medewerkers uiteraard ontboden voor een verantwoordingsgesprek. De hoorzitting is op 09.08.2019 gehouden. Bij de hoorzitting was de betrokken leidinggevende aanwezig. Uit de verklaringen blijkt dat gemoederen over en weer verhit raakten. Ook erkent de medewerker in kwestie ruiterlijk dat hij u onder andere voor 'stomme kut' heeft uitgemaakt. De medewerker verklaarde verder dat hij hiervoor ter plaatse zijn excuses bij u heeft aangeboden. Zijn excuses hebt u niet aanvaard. Dit neemt natuurlijk niet weg dat ook wij het grof taalgebruik volstrekt onacceptabel vinden. De medewerkers zijn hiervan doordrongen. Zij weten dat de leidinggevende in geval van herhaaldgedrag maatregelen laat nemen. Voor het vertoonde gedrag bieden ook wij u onze oprechte excuses aan. Uw klacht verklaren wij gegrond. Een kopie van deze brief sturen wij naar alle betrokkenen.

#### 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](http://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.

#### Hebt u vragen?

Hebt u vragen over deze brief? Stel ze gerust. U kunt reageren door deze brief via e-mail te beantwoorden. De informatie komt dan direct in het dossier terecht. U kunt ons ook bellen op 030 - [REDACTED] U bereikt ons op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.30 uur. Wij helpen u graag.

Stadsbedrijven  
Directiezaken

Datum 10.09.2019  
Ons kenmerk SB/DZ/2.014

Met vriendelijke groet,  
Namens burgemeester en wethouders van Utrecht,



Mevrouw A.M. Krop,  
Directeur Stadsbedrijven.