

Uw brief van : 13 mei 2007
Uw kenmerk :
Ons kenmerk :
Datum : 25 juni 2007

Ref. : G.M.A. van den Boogaard
Tel. : (073) 615 92 76
Fax :
E-mail : gboo@s-hertogenbosch.nl

Onderwerp : Reactie op uw klacht

Geachte heer Pieters,

Op 13 mei 2007 hebt u een brief gestuurd naar de Politie Brabant-Noord. U uit daarin uw ergernis over het optreden van een medewerker van afdeling Stadstoezicht. Op 15 juni 2007 bent u bij ons op kantoor geweest. U hebt ons bureauhoofd, de heer Janssen, uitgelegd wat er gebeurd is. In deze brief geven wij u onze reactie.

Waarom duurde het zo lang?

U dacht dat u te maken had met een politieagent. Daarom hebt u uw brief naar de politie gestuurd in plaats van naar de gemeente. Uw brief is zes weken blijven liggen bij de politie en daarna pas doorgestuurd naar onze afdeling Stadstoezicht. Het spijt ons dat u daardoor onnodig lang moest wachten op een gesprek.

Wat is er volgens u gebeurd?

U hebt de heer Janssen verteld wat er volgens u is gebeurd. De medewerker waar u over klaagt kon niet bij het gesprek aanwezig zijn. U vond dat ook niet nodig. Ik vat uw uitleg nog een keer kort samen. De auto van afdeling Stadstoezicht stond op de stoep voor het raam van uw restaurant geparkeerd. Uw restaurant was op dat moment geopend en u wilt graag dat publiek dat kan zien. U maakte gebaren achter het raam dat u de auto daar niet wilde zien. U ging naar buiten en het gesprek dat u had met onze medewerker was niet aangenaam. Er zijn verwijten heen en weer gegaan. Onze collega ging niet in op uw argumenten. U had dat wel gehoopt en verwacht en u voelde zich niet netjes behandeld. Dat was voor u de reden om een klacht in te dienen.

Wat is de uitleg van onze medewerker?

Wij hebben gesproken met de medewerker waar u over klaagt. Hij is het met u eens dat het gesprek voor uw restaurant niet plezierig is verlopen. De auto stond voor uw restaurant omdat er een gevaarlijke situatie was aan de overkant van de straat. Onze medewerker was daarvoor opgeroepen en gaf voorrang aan het oplossen van het gevaar. Daardoor nam hij niet de tijd u rustig te woord te staan.

Wat vinden wij ervan?

Wij begrijpen dat het voor u beiden een ongunstige samenloop van omstandigheden was. U hebt in het gesprek al gezegd dat u achteraf ook wel begrijpt dat de medewerker zo reageerde. Toch nemen wij uw klacht serieus. Wij blijven onze medewerkers erop wijzen inwoners netjes te woord te staan.

Bent u het niet met ons eens?

Het kan zijn dat u vindt dat wij uw klacht niet goed hebben afgehandeld. Neemt u dan contact op met de Ombudscommissie. In de folder bij deze brief staat hoe zij u verder kunnen helpen.

Hebt u nog vragen over deze brief?

Neemt u dan gerust contact op met de heer Janssen. Hij is bereikbaar op telefoonnummer (073) 615 92 76. U kunt ook een e-mail sturen naar janssen@s-hertogenbosch.nl

Met vriendelijke groet,
De directeur van Stadsbedrijven,

ing. M.P.W.J. Nooijens