

Van: [Klacht](#)
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: akkoord op brief klacht
Datum: woensdag 30 augustus 2023 09:14:26
Bijlagen: [23.0621u001_klacht_problematiek rond bromtoon en trillingshinder.docx](#)
Prioriteit: Hoog

Goedemorgen [REDACTED]

Kan ik bijgaande brief digitaal ondertekenen?

Hieronder nog een toelichting op de brief van [REDACTED]

Verzoek: akkoord gaan met de inhoud van deze afhandelbrief. En akkoord gaan met onderstaand voorstel evt vervolgaanpak

Context en proces:

Voor de zomer is er een klacht binnengekomen van deze meneer die eerder een medewerker was binnen de Omgevingsdienst (daar werkt hij nu niet meer). Het betrof een moeilijk leesbare brief, waar de essentie van de klacht niet duidelijk werd. We hebben nog overwogen of we de klacht niet ontvankelijk konden verklaren, maar dat hebben we niet gedaan (op advies van JZ). [REDACTED] en [REDACTED] hebben meneer gesproken voor de zomer. Ook dit was een uiterst moeilijk gesprek omdat we, na verwoede pogingen, niet tot de kern van zijn klacht konden komen. Zijn schriftelijke en mondelinge communicatie is moeilijk te volgen. Na het horen van de klager, hebben [REDACTED] na de zomer de M&G-medewerkers gehoord. Daarna is bijgaande brief opgesteld.

Aandachtspunt:

[REDACTED] weten niet of meneer tevreden gaat zijn met deze afhandeling. Hij wil waarschijnlijk veel meer op detail een antwoord op zijn vragen. Maar daar hebben wij bewust niet voor gekozen, omdat elk detailpunt weer leidt tot vele nieuwe detailvragen. Mogelijk gaat hij ons nav deze brief opnieuw mailen of stapt hij naar de Ombudsman. Dat laatste is natuurlijk zijn goed recht. Mogelijkheid bestaat ook dat meneer zich gaat beklagen bij gemeenten, omgevingsdiensten, provincie of de pers.

Voorstel evt vervolgaanpak:

Als hij ons, na ontvangst van deze afhandelbrief, toch gaat mailen dan is ons voorstel om hem te vertellen dat onze klachtenprocedure is afgerond en dat wij geen verdere correspondentie meer hierover gaan hebben. En verwijzen wij nogmaals naar de Nationale Ombudsman.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
management assistente

T: 088 3555110

E: [REDACTED]@vggm.nl

W: www.vggm.nl

