



gemeente
Haarlemmermeer

De heer A.B. Blokhuisen

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Taurusavenue 100
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852

Verzenddatum
16 mei 2023

Cluster Staf Bestuur en Directie
Contactpersoon
Doorkiesnummer
Uw brief van 8 maart 2023
Ons kenmerk
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Uw klacht

Geachte heer Blokhuisen,

Op 8 maart 2023 stuurde u een klacht over het uitblijven van een reactie op uw e-mail van 11 juli 2022. In uw e-mail schreef u dat u het niet eens bent met de afhandeling van uw schadeclaim door onze verzekeraar. Hierop kreeg u geen reactie en dat vindt u klachtwaardig. Ook bepaalde de rechtbank in Haarlem volgens u dat u onrechtmatig bent aangehouden door fouten van onze gemeente. U wilt hierover in gesprek met ons gemeentebestuur omdat u vindt dat u recht heeft op een schadevergoeding. In deze brief gaan wij in op uw klacht.

Wij vinden het vervelend dat u niet tevreden bent

Het is voor ons belangrijk dat onze dienstverlening in orde is en dat uw e-mails worden beantwoord. Wij hebben uw klacht daarom onderzocht.

Uw klacht dat uw e-mail niet is beantwoord vinden wij terecht

Uit ons onderzoek blijkt inderdaad dat uw laatste e-mail van 11 juli 2022 niet door ons is beantwoord. Uw e-mail is bij meerdere teams van onze gemeente terechtgekomen. Door miscommunicatie tussen deze teams is de behandeling van uw e-mail niet goed gegaan. Hiervoor bieden wij u onze excuses aan.

Ons gemeentebestuur gaat niet met u in gesprek

Wij staan achter de beslissing van onze verzekeraar. Een gesprek met het gemeentebestuur is daarom niet aan de orde. Als u het niet eens bent met de afwijzing van uw schadeclaim, staat het u natuurlijk vrij om stappen te ondernemen. U kunt dan rechtstreeks bij de bestuursrechter een verzoek tot schadevergoeding indienen.

Wij vertrouwen erop dat u hiermee voldoende antwoord heeft op uw klacht

Als u nog vragen heeft, neemt u dan gerust contact met ons op.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,
de gemeentesecretaris,

Als u het niet eens bent met de wijze waarop uw klacht hierbij wordt afgedaan, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman, Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag, of via de website www.nationaleombudsman.nl.