

Per e-mail

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

[REDACTED] behandeld door [REDACTED]
Doorkiesnummer 030 - [REDACTED]
E-mail [REDACTED]@utrecht.nl
Bijlage(n) Geen
Uw kenmerk Zaaknummer 6271849
Uw e-formulier 05.06.2019

Datum 26.06.2019
Ons kenmerk SB/DZ/2.014
Onderwerp Uw klacht
Verzonden 26.06.2019
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:

Met zaaknummer 6175790 meldde u op 29.04.2019 via het Klantcontactcentrum dat de aangelegde verkeersdrempels op de Tigrisdreef naar uw mening te breed zijn voor uw auto. Als gevolg daarvan moet u ieder half jaar de schokbrekers van uw auto laten vervangen. U vraagt ons om een oplossing en om dit via e-mail aan u terug te koppelen. Omdat een reactie uitblijft, neemt u op 27.05.2019 contact met ons op. In het telefoongesprek krijgt u de toezegging dat wij binnen 24 uur contact met u opnemen. Dit hebben wij niet gedaan. Om die reden stuurt u ons op 28.05.2019 een 'ingebrekestelling' met het zaaknummer 6268459. Omdat wij ook niet reageren op de ingebrekestelling, neemt u op 05.06.2019 contact met ons op en is de formele klacht met zaaknummer 6271849 voor u aangemaakt.

De beoordeling van uw klacht:

Voor zover is na te gaan, is inderdaad nagelaten om binnen de gestelde termijnen te reageren. Voor de gebrekkige dienstverlening en het niet nakomen van afspraken bieden wij u onze oprechte excuses aan. Uw klacht over het gebrek aan voortgang verklaren wij gegrond. Dat de drempels schade veroorzaken aan uw auto, vinden wij heel vervelend voor u. Daarom hebben wij de situatie ter plaatse laten bekijken. De drempels die onder andere zijn aangebracht op de Tigrisdreef zijn zogeheten Gumacon betondrempels. Deze drempels worden al meer dan 10 jaar ingezet als snelheidsremmende oplossing voor 30 km/h zones. Daarnaast zorgen de drempels voor een onbelemmerde doorgang voor hulpdiensten en bussen. De hoogte, lengte en het profiel van de drempel voldoen aan de richtlijnen die door het CROW zijn vastgesteld. Het CROW is een kennisinstituut die ervoor zorgt dat de infrastructuur, de openbare ruimte, het verkeer en het vervoer in Nederland goed geregeld is. De CROW richtlijnen voor de drempels zijn speciaal opgesteld zodat autoverkeer veilig en zonder schade over de drempels kan rijden. Dat geldt in het bijzonder in 30 km/h zones. Wat mogelijk voor u van belang is, is dat uw auto, een Smart, een aanzienlijk kortere wielbasis heeft dan de gemiddelde doorsnee auto. In dit verband kan het passeren van de drempels met een lagere snelheid dan 30 km/h mogelijk schade beperkend werken. Omdat de drempels voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke CROW richtlijnen zien wij geen aanleiding om de drempels aan te passen of een ander type drempel toe te passen.

Datum 25.06.2019
Ons kenmerk SB/DZ/2.014

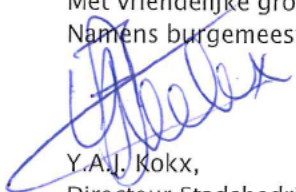
Nationale ombudsman:

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. 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 – 286 [REDACTED] Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur. Wij helpen u graag.

Met vriendelijke groet,
Namens burgemeester en wethouders van Utrecht,



Y.A.J. Kokx,
Directeur Stadsbedrijven.