



Gemeente Weert  
College van B&W

Weert, 6 augustus 2017

Servicegerichtheid gemeente Weert

Geacht college,

Op zaterdag 5 augustus werden wij verrast door het artikel "Hoe een paal dwars kan liggen" in Dagblad de Limburger. Het artikel beschrijft het persoonlijke verhaal van iemand die na de middag niet met een verhuishwagen bij de appartementen van La Cour Bleue aan de Wilhelminasingel kon komen vanwege het paaltje dat hier vanaf 12:00 uur 's middags wordt geplaatst. Tevens wordt in het artikel gemeld dat de houding vanuit de gemeente in deze kwestie allerm minst servicegericht bleek te zijn.

Uiteraard is het goed en noodzakelijk dat er goede regelgeving is, maar het uitgangspunt daarbij moet wel zijn dat regels voor mensen werken en niet andersom. Gelijktijdig verwachten wij ook dat mensen die de gemeente benaderen op een klantvriendelijke wijze worden behandeld. Dit alles lijkt volgens het artikel niet het geval te zijn geweest. Daarom heeft de CDA-fractie naar aanleiding van deze berichtgeving de volgende vragen aan uw college:

1. Bent u bekend met de kwestie van de problematiek met de verhuishwagen bij de appartementen van La Cour Bleue?
2. Zijn er bij u situaties bekend waarbij inwoners, bedrijven of andere belanghebbenden te maken hebben met vergelijkbare knelpunten?
3. Deelt u de mening van de CDA-fractie dat regelgeving dienend is en dat de gemeente, zonder precedentes te scheppen, een servicegerichte houding aan dient te nemen en mensen in zulke situaties door een simpele handeling gewoon dient te helpen?
4. Volgens het artikel is de houding van de gemeente, los van de weigering om de vrager te helpen, onvoldoende klantvriendelijk geweest. Wat is uw mening hierover?
5. Op de website van de gemeente staat: "In geval van verhuizingen kan een ontheffing worden verleend na sluitingstijd van de winkels en op zondagen (niet zijnde koopzondag of tijdens evenementen in de binnenstad)." Naar de letter is dus juist gehandeld. Vindt uw college naar aanleiding van dit geval en eventuele vergelijkbare knelpunten (vraag 2) dat situaties zoals deze in de toekomst moeten worden voorkomen? Wat gaat u daarvoor doen?

Wij zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

J. Heesakkers

Kopie aan de raad

# Hoe een paal dwars kan liggen

**Een sterk staaltje van 'regels zijn regels'.** Kees Eilander doet er alles aan een paaltje te laten verwijderen om het huis van zijn overleden moeder leeg te kunnen halen.

**WEERT**  
DOOR LEON JANSSEN

**N**ijmegenaar Kees Eilander kan zich er nog steeds mateloos over opwinden. Zijn moeder overleed begin mei. Plotseling. Ook tijdens het rouwproces en met een drukke baan moest er veel geregeld worden. Op afstand, want zelf woont Eilander in Nijmegen en zijn enige zus woont in Utrecht.

Een van de laatste loodjes was het laten leeghalen van de huurwoning van zijn moeder. Die woonde in La Cour Bleue, het nieuwe appartementencomplex naast het gemeentehuis aan de Wilhelminasingel. De woning moest vóór 1 augustus leeg opgeleverd worden.

„Veel spulletjes hadden we zelf al uit de woning gehaald en weggegeven”, zegt Eilander. „Wat overbleef waren de oude meubels. Die wil niemand hebben. Daarop hebben we besloten het kringloopcentrum te betalen om de woning leeg te halen. De man die dat wilde doen kon echter alleen 's middags.”

“

**Na heel veel moeite wilde de gemeente het paaltje nog even weghalen om de vrachtauto door te laten.**

Kees Eilander

Daarmee begon de ellende. De voordeur van La Cour Bleue ligt namelijk in een voetgangersgebied dat voor auto's is afgesloten door paaltjes.

„De man van het kringloopcentrum kreeg te horen dat de paaltjes alleen 's morgens tot twaalf uur weggehaald konden worden”, zegt Eilander. „Zo waren de regels. Daarop heb ik zelf met de gemeente gebeld en de situatie uitgelegd. Of ze geen uitzondering konden maken, zodat we geen tientallen meters extra met de meubels moesten slepen. Ik kon echter op geen enkel begrip rekenen en voelde me cynisch en respectloos behandeld. Schandalig en onbegrijpelijk. Ook toen ik vertelde dat ik er flink door zat en moeite had alles geregeld te krijgen, werd geen krimp gegeven. Ik moest zelf maar voor een oplossing zorgen. Zo ga je toch niet met mensen om.”

Uiteindelijk vond de man van het kringloopcentrum iemand die wel 's morgens kon. Het huis werd vorige week leeggehaald. „Echter, om twaalf uur waren we niet helemaal klaar en u raadt het al, het paaltje was voor de vrachtwagen teruggeplaatst”, zucht Eilander. „We konden er niet meer uit. Na heel veel moeite wilde de gemeente het paaltje nog even weghalen om de vrachtauto door te laten. Van je burens moet je het hebben...”

Een woordvoerder van de gemeente blijft erbij dat er niet afgeweken wordt van de regels. „Misschien dat we naar aanleiding van dit geval de regels aan gaan passen, maar dat zal pas kunnen als iedereen terug is van vakantie”, zegt ze.

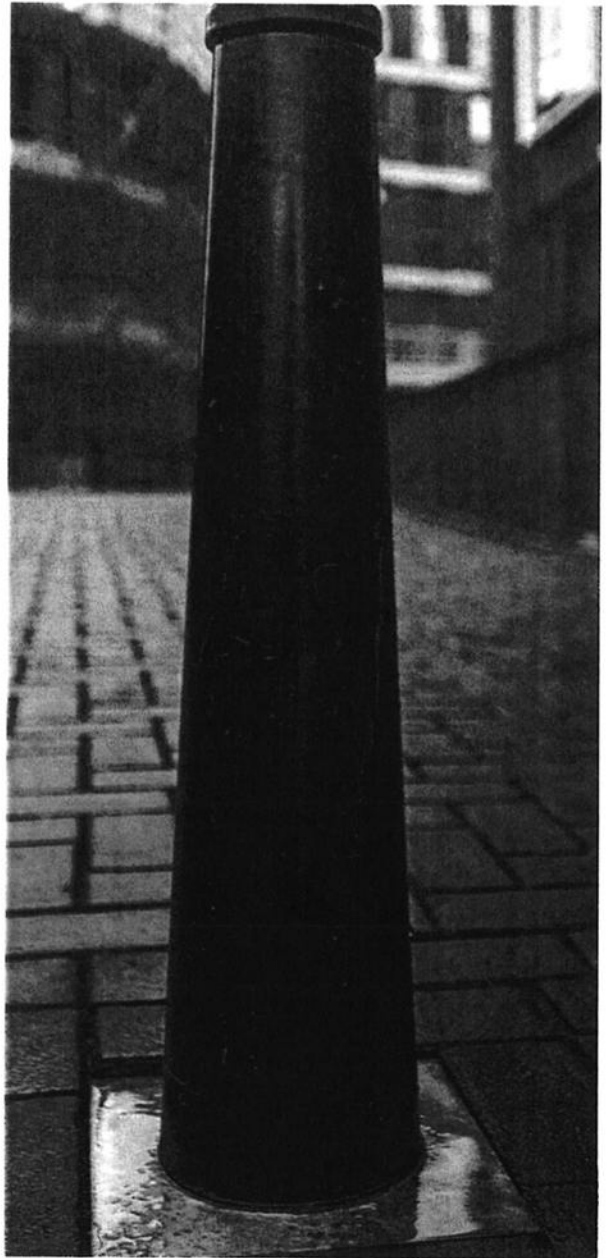


FOTO JOHN PETERS