



Gemeente
Albrandswaard



Uw brief van: 22 september 2025

Uw kenmerk:

Bijlage(n):

Ons kenmerk: 2025-074760

E-mailadres: m.hartsuiker@albrandswaard.nl

Datum: 5 november 2025

Onderwerp: klacht over postbezorging in het BOPA proces flexwoningen

Geachte heer 

Op maandag 22 september 2025 ontvingen wij uw klacht met als onderwerp "post gemeente". U geeft daarin aan dat u stukken van de gemeente over het "BOPA-proces Flexwoningen" te laat heeft ontvangen en daardoor te weinig tijd heeft gehad om de stukken voor de behandeling in Beraad & Advies te lezen. U geeft aan dat uw klacht gericht is tegen wethouder Van Ginkel.

Verslag hoorgesprek

Op 16 oktober 2025 hebben u en uw vrouw uw klacht in een hoorgesprek met de burgemeester en de gemeentesecretaris toegelicht. In dit gesprek is u het proces van de klachtprocedure uitgelegd. Hierin heeft u aangegeven ontevreden te zijn geweest over de gehele communicatie rondom het project "Flexwoningen", maar dat deze klacht specifiek gaat over de te laat ontvangen informatie. In dit gesprek vertelde u dat de brief gedateerd is op 9 september 2025, maar dat deze pas op 22 september bij u is ontvangen. U heeft daarop eerst de afdeling Communicatie van de gemeente gebeld. Daarna heeft u ook het postbedrijf NB-Post zelf benaderd. Zij hebben u aangegeven de post op 17 september opgehaald te hebben bij De Bedrijfsvoeringspartner en mede met het oog op het weekend dit op 22 september te hebben rondgebracht.

Wederhoor

Uw klacht is gericht tegen wethouder Van Ginkel. Het wederhoor gesprek met wethouder stond gepland op 28 oktober 2025. Zoals u wellicht bekend is, heeft wethouder Van Ginkel echter op maandag 27 oktober haar ontslag als wethouder aan de gemeenteraad bekend gemaakt. Hierdoor heeft er geen wederhoor kunnen plaatsvinden. Wel is intern onderzoek gedaan naar aanleiding van uw klacht. Hieronder vindt u daarvan de bevindingen.

Bevindingen

Allereerst vinden we het belangrijk om aan te geven dat wij het erg vervelend vinden dat u de brief zo laat heeft ontvangen. Wij willen als gemeente tijdig en goed communiceren en dat heeft u in dit geval



niet ervaren.

Op 9 september 2025 heeft het college het besluit over de brief genomen. Op 11 september is de brief aan de gemeenteraad aangeboden via de griffie. Op 12 september is vervolgens de brief ter verzending naar de omwonenden aangeboden aan De Bedrijfsvoeringspartner (DBP). DBP verzorgt onder andere de post voor de gemeenten Albrandswaard, Barendrecht en Ridderkerk. Zij hebben hiervoor een contract met NB-post die feitelijk de brieven bij de huisadressen bezorgt. De brief is door DBP uiterlijk maandag 15 september aangeboden aan NB-post. Dat zou betekenen dat de brief uiterlijk 16 september bij u bezorgd had moeten worden. Dat is niet gebeurd. De bezorging heeft bij NB-post minimaal 5 dagen vertraging opgelopen.

Gezien de opgelopen vertraging is uw klacht dan ook gegrond. Wij betreuren dat deze vertraging is opgelopen. Na meerdere meldingen van te late bezorgingen door NB-post is DBP inmiddels een juridisch procedure begonnen. Als gemeente vinden we het namelijk belangrijk te kunnen vertrouwen op onze postbezorging, zodat inwoners tijdig geïnformeerd worden over belangrijke ontwikkelingen.

Informatie over uw klacht op de website

Binnen twee weken plaatsen wij onderstaande informatie over de klacht op onze website.

Gegevens over personen plaatsen wij niet. De informatie is ook te zien op onder andere de Woo-index website (overheid.nl). Het publiceren van informatie over klachten hoort bij de Wet open overheid.

- Datum ontvangst klacht: 22 september 2025
- De omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is:
 - Het te laat bezorgen van de brief over het proces "Flexwoningen"
- De bevindingen:
 - Het postproces heeft te lang geduurd. De brief is te lang bij onze postleverancier blijven liggen
- Het oordeel:
 - De klacht is gegrond
- De conclusies: Naar aanleiding van deze en andere klachten zijn inmiddels juridische stappen gezet tegen de postbezorger om te voorkomen dat post in de toekomst te laat wordt bezorgd.
- De dagtekening van het oordeel: 5 november

**Heeft u nog vragen**

Heeft u nog vragen over of bezwaar tegen het publiceren van de informatie? Neem dan gerust contact op met de klachtencoördinator. Haar emailadres staat bovenaan deze brief vermeld.

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,

de secretaris,

de burgemeester,
optredend krachtens artikel 42, tweede
lid, Gemeentewet

mr. drs. Florus van der Linden

drs. Cees Pille