

De heer 5.1.2.e
5.1.2.e
5.1.2.e

Behandeld door	5.1.2.e	Datum	16 maart 2026
Doorkiesnummer	5.1.2.e	Ons kenmerk	Zaaknummers 34062085 / 34069004
E-mail	Klachtenruimte@utrecht.nl	Onderwerp	Klacht overlast bouwwerkzaamheden/ reactie op meldingen
Bijlage(n)	-	Verzonden	Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden
Uw kenmerk			
Uw brief van	21 januari 2026		

Geachte meneer 5.1.2.e

Op 21 januari 2026 ontvingen wij uw klacht over de overlast van werkzaamheden en het niet reageren op uw melding. Daarnaast ervaart u dat toezeggingen niet zijn nagekomen. Eveneens ontvingen wij uw klacht van 28 januari 2026 waarin u aangeeft dat u niet bent gebeld binnen 5 werkdagen over uw klacht. In deze brief leest u wat wij hebben onderzocht en wat onze conclusie is.

Uw klacht van 21 januari 2026 (34062085)

- Er is niet gereageerd op mijn melding van 23 december 2025.
- De toezegging van de gemeente op 16 december 2025 dat er geen gebruik meer zou worden gemaakt van het werkterrein is niet juist. Ik ervaar forse overlast van werkzaamheden met vrachtwagens en graafmachines, en opslag en laden en lossen van (bouw)materialen op het werkterrein van de gemeente, gelegen aan de zijde van de Van Zijstweg (Utrecht), tussen Jaarbeurshal 7 en het park Tuin van Croese. De werkzaamheden zijn niet gestaakt na mijn eerste melding en er is niet ingegrepen na mijn tweede melding over de overlast. De werkzaamheden en overlast duren nog steeds voort.

Uw klacht van 28 januari 2026 (34069004)

- Ik ben niet opgebeld binnen vijf werkdagen over mijn klacht van 21 januari 2026.

Resultaten van ons onderzoek over beiden klachten

Uw melding van 9 december 2025 met nummer 533477 is rechtstreeks door het projectteam Beurkwartier via de mail beantwoord en op 16 december 2025 gesloten. Onze reactie was: *"Wij betreuren het dat u overlast heeft ervaren van de vrachtauto en de kraan op het tijdelijke parkeerterrein. Excuus daarvoor en ik heb begrepen dat we daar geen gebruik meer van maken"*.

Op 3 en 4 februari 2026 ontving u van een klachtbehandelaar van organisatieonderdeel Vergunning, Toezicht en Handhaving (VTH) een mail met een terugbelverzoek. Zij geven aan dat zij meerdere pogingen hebben gedaan u telefonisch te bereiken. Er is driemaal een voicemailbericht ingesproken. U geeft via de mail aan dat u slecht telefonisch bereikbaar bent en geeft de voorkeur aan schriftelijke behandeling van uw klacht. Er heeft geen verkennend gesprek plaatsgevonden.

Datum 16 maart 2026

Uw klachten zijn vervolgens overgedragen aan organisatieonderdeel Ruimte. Op 17 februari 2026 kreeg u hierover een bevestigingsmail van de klachtbehandelaar. Hierin kreeg u ook een terugkoppeling over de overlast van de werkzaamheden en een uitleg waarom uw melding niet (tijdig) is beantwoord.

Op 27 februari 2026 gaf u aan dat u een beslissing wilt op uw klacht en afziet van een hoorgesprek.

Beoordeling van uw klachten

1. Uw klacht met zaaknummer 34069004, waarin u aangeeft dat er niet binnen vijf werkdagen contact met u is opgenomen, is ongegrond. Het klachtenteam van VTH heeft meerdere pogingen gedaan om u te bereiken. Wel mag u van ons verwachten dat wanneer u aangeeft uitsluitend schriftelijk te willen communiceren, wij u daarna niet meer telefonisch benaderen of hierover mailen.
2. Uw klacht met zaaknummer 34062085 krijgt op twee onderdelen een oordeel.
 - Er is niet gereageerd op uw melding van 23 december 2025
Uw klacht is op dit onderdeel gegrond. Uw melding is pas op 17 februari 2026 beantwoord. Helaas is uw melding bij meerdere afdelingen terechtgekomen voordat deze in de juiste werkvoorraad belandde. Daarnaast is er door de verschillende afdelingen geen tussenbericht verstuurd om aan te geven dat er meer tijd nodig was om te reageren. Dat had u wel van ons mogen verwachten.
 - De toezegging van de gemeente op 16 december 2025 dat er geen gebruik meer zou worden gemaakt van het werkterrein is niet juist
Uw klacht is op dit onderdeel gegrond. De overlast zou beperkt zijn als het terrein eerder en zorgvuldiger was afgesloten.

Overlast werkzaamheden

De werkzaamheden voor het project Beurskwartier zijn in december 2025 gestaakt, echter heeft een bij het projectteam onbekende partij zonder toestemming gebruik gemaakt van het terrein. Het projectteam heeft besloten om die reden het terrein beter af te sluiten. Er mogen wel werkzaamheden plaatsvinden voor zover het ten behoeve van Beurskwartier is.

Voor wat betreft de ervaren overlast, moeten we helaas constateren dat het hier om reguliere werkzaamheden gaat in een hoogstedelijk gebied, waar de komende jaren nog heel veel werkzaamheden plaatsvinden. Dit zijn geen werkzaamheden voor het Beurskwartier. In de week van 2 maart 2026 wordt wegenwerk uitgevoerd achter Kinopolis. Ook in de Tuin van Croese wordt binnenkort een waterleiding verwijderd. Aan de kant van de Graadt van Roggenweg wordt binnenkort elektrawerk uitgevoerd.

Het past niet om ieder moment onze werkzaamheden aan te kondigen, als het gaat om het werkterrein. We hebben als gemeente wel een verplichting om goed en transparant te communiceren, daarvoor is het BLVC-plan (Bereikbaarheid-Leefbaarheid-Veiligheid-Communicatie) opgezet en in werking. In het Beurskwartier en het stationsgebied werken we hier al jaren mee. En daardoor staat communicatie ook hoog op onze agenda.

Leren van klachten

Meldingen worden automatisch toegewezen aan een specifieke afdeling. Wanneer een melding niet in de juiste werkvoorraad blijkt te staan, wordt deze binnen de afhandeltermijn intern doorgestuurd naar het team waar deze wél thuishoort. Als er meer tijd nodig is om te reageren, ontvangt u tijdig een tussenbericht.

Door het groot aantal meldingen, diverse afdelingen en lopende projecten komt het voor dat een melding later op de juiste plek belandt. Dit heeft onze aandacht. We blijven intern in gesprek om het meldingsproces verder te verbeteren.

Datum 16 maart 2026

Ons oordeel over uw klacht wordt openbaar

We maken schriftelijke oordelen over klachten openbaar op Open Utrecht Portaal. Ook deze brief plaatsen we daar. Uw persoonsgegevens (voor- en achternaam, initialen, postadres, postcode en e-mailadres) maken we onleesbaar. Het kan enkele weken duren voordat dit oordeel openbaar is. Heeft u vragen over de openbaarmaking, of bent u het hier niet mee eens? Mail ons dan binnen twee weken na de datum van deze brief via woopublicaties@utrecht.nl.

Utrechts Ombudskloket

Met deze brief sluiten wij uw klacht af. Bent u het niet eens met hoe wij uw klacht hebben behandeld? Dan kunt u contact opnemen met het Utrechts Ombudskloket. Op www.utrechtsombudskloket.nl vindt u meer informatie. Let op: doe dit binnen één jaar na de datum van deze brief.

Met vriendelijke groet,

Namens burgemeester en wethouders van Utrecht,



5.1.2.e

Iris Oosterbeek-Mooij
plv. Directeur Ruimte