Van:
Verzonden: woensdag 29 januari 2020 14:54
Aan:
CC:
Onderwerp: FW: dc
Bijlagen: uw klacht

Opvolgingsvlag: Opvolgen
Vlagstatus: Met vlag

Categorieën: Blauwe categorie; Wacht op terugkoppeling

Beste collega's,

Menee al enige jaren een bekende met klachten over de bedrijfsvoering van infra&services (voormalig materiaalbureau).
Zijn klacht is steeds dezelfde en hij vindt steeds weer nieuwe ingangen om zijn gelijkluidende verhaal te doen.

Wat is zijn klacht?
Meneer is van mening dat de gemeente Amsterdam na opbrekingen de openbare ruimte niet netjes achterlaat.
Meneer wil onze bedrijfsvoering dirigeren op verbetering

Al jaren wordt meneer keurig te woord gestaan en worden zijn vragen beantwoord.(stadsdelen, diensten, ombudsman, raadsadressen)
De beantwoording is er een van realistische mogelijkheden met erkenning dat er altijd verbetering mogelijk is.

Vorige week heeft er een antwoord ontvangen (zie bijlage)
Het goede nieuws is, dat het klachtenproces binnen de gehele organisatie Amsterdam, steeds keurig weer terug komt bij degene met kennis van het dossie

Na vorige antwoord is het lastig om weer iets te verzinnen, ik zal hem nu weer verwijzen naar het telefoonnummer waar hij verstoringen kan melden.

Met vriendelijke groet,

Bestuursadviseur
Stadswerken, staf

Gemeente Amsterdam

Werklocatie Jacob Bontiusplaats 11

Van: Klachtbehandeling Gemeente Amsterdam
Verzonden: woensdag 29 januari 2020 10:24
Aan: K
Onderwerp: dossier

Goedemorgen collega's,

Wij kennen elkaar nog niet, ik ondersteun n bij de klachtencoördinatie van Bestuur en Organisatie. Hopelijk zien we elkaar binnenkort op het Platform Klachtencoördinatie.

Deze klacht betreft Stadswerken, blijkbaar zijn er al best wat contacten geweest. Kunnen jullie deze verder oppakken?

Vanwege het aanschrijven van de burgemeester (en de terugkoppeling) hoor ik graag hoe het opgepakt is, als dat kan.

Dank alvast!

Met vriendelijke groet,

Klachtencoördinatie
Bestuur en Organisatie

Gemeente Amsterdam

Van:
Verzonden: donderdag 23 januari 2020 11:10
Aan: Burgemeester F. Halsema
Onderwerp: RE: klachtenregeling Amsterdam/ t.a.v mevrouw

Hoi Jeanette, we gaan erachteraan.

Groe

Van: Burgemeester F. Halsema
Verzonden: woensdag 22 januari 2020 17:54
Aan:
Onderwerp: FW: klachtenregeling Amsterdam/ t.a.v mevrouw J.Finsy-Falix

Ha

Zegt jou dit iets?

Met vriendelijke groet,

Secretaresse Kabinet burgemeester

Gemeente Amsterdam

Amstel 1, 1011 PN Amsterdam

Werkdagen: di, wo, do en vr

Van:
Verzonden: woensdag 22 januari 2020 17:52

Aan: Burgemeester F. Halsema
Onderwerp: Fwd: klachtenregeling Amsterdam/ t.a.v mevrouw

Geachte mevrouw Halsema,

Bij deze het doorsturen van onderstaande klacht aan de klachtenregeling. Er wordt o.a. gerefereerd aan het gegeven dat ik reeds eerder bij u en de Raad over hetzelfde probleem een brief me bijlagen had bezorgd.

Het is bijzonder jammer dat uw opdracht aan een medewerker met zo weinig egards is behandeld. We hebben natuurlijk alle begrip voor het gegeven dat u niet hoogstpersoonlijk dit dossier ter hand kunt nemen. Wel hopen we hier in de buurt dat we dit dossier in 2020 zouden kunnen sluiten. Signalen in die richting zijn er helaas nog niet.

Met vriendelijke groet,

-------- Doorgestuurd bericht --------
Onderwerp:klachtenregeling Amsterdam/ t.a.v mevrouw
Datum: Wed, 22 Jan 2020 17:35:51 +0100
Van
Antwoord-naar:
Aan:

Amsterdam 22-02-2020

Aan het management klachtenregeling/ gemeente Amsterdam

Wij zijn in de den Texbuurt sinds 2012 bezig te strijden tegen de vernielingen en beschadigingen die worden aangebracht door de Materiaaldienst in Amsterdam -centrum. Er is inmiddels hierover een dossier van bijna een decimeter dikte, begeleid door talloze foto's. Het heeft alles niet mogen baten.

Alle aangeschrevenen instanties, zij die geconfronteerd werden met de foto's, de opeenvolgende directeuren, klachtenregelingen zoals bijvoorbeeld 'klachten en economie', tijdens de diverse schouwingen met ambtenaren enz, **allen onderschreven bij het constateren dat dit natuurlijk niet kon.** Dus het aantasten en beschadigen met ijzerdraad van de geschilderde klassieke lantaarnpalen, de Amsterdammertjes, de talloze kapotgeslagen tegels op de stoepen die ondanks alle voornemens veelal niet vervangen worden: **'daar zou een eind aan worden gemaakt'.** Maar uitstel en drogredenen verhinderden het realiseren ervan.

Dit alles had tot gevolg een toenemende verloedering van de OR - zie alleen al slechts de paar bijgevoegde foto's. Dit gebeurde niet door jongerenvandalisme maar in opdracht van ambtenaren. Alle beloftes tot aanpak en verbetering hebben gefaald. Uit wanhoop wendden wij ons in 2019 na

zeven jaar met een brief tot de burgemeester inclusief enkele geprinte foto's. Er was ooit ook door de Raad doorverwezen naar B&W. De burgemeester gaf de opdracht voor afhandeling aan mevrouw A. [redacted] beestuursadviseur en staflid van Stadswerken. Er was nu de verwachting dat het probleem met inzet en kunde zou worden aangepakt. Het tegendeel bleek waar. We zullen ook mevrouw Halsema van dit schrijven op de hoogte stellen. We hopen nog steeds dat vervolgtrajecten niet meer nodig zijn.

De heer [redacted] was als laatste de eindverantwoordelijke bij de materiaaldienst. Toen het duidelijk werd dat ook hij na veel correspondentie, schouw en telefonische overleggen geen einde kon maken aan de wantoestand werd onze laatste schriftelijke klacht naar hem op 8-10-2019 beantwoord door mevrouw Cannoo. Na aanvankelijk enige verbetering - zoals ik toen ook schreef - bleek verder in 2019 dat alle verwording weer met vernieuwde hevigheid plaatsvond: **o.a**. de fraaie nieuw geschilderde lantaarnpalen op de Reguliersgracht in 2019 (zie foto) en in 2020 op de Prinsengracht.(foto) Het is weer geheel terug naar de situatie zoals wij die in 2012 waren gestart. Zoals een buurtgenote schreef: *"Alsof je een klacht hebt ingediend om de regen boven Amsterdam te doen stoppen".*

Op o.a. de Nicolaas Witsenkade waren inmiddels de bovenkanten van lantaarnpalen voorzien van zeer fraaie en nieuw geschilderde verlichtingselementen. Gelukkig zo hoog dat de materiaaldienst daar met zijn ijzerdraad niet bij kan. Voor de rest van de lantaarn daaronder heeft opknappen vooralsnog geen zin. Wij moeten dus een al lang uitgestelde aanvrage vanuit de buurt in deze vooralsnog achterwege laten - idem met de verloederde Amsterdammertjes.

Over de vervanging van de tegels het volgende: Er wordt nu door mevrouw [redacted] en nieuwe vreemde suggestie ingebracht. Zij schreef : *"Ten aanzien van de vervanging van stoeptegels na tijdelijke plaatsing van een bord, is het voorschrift om direct een nieuwe tegel te plaatsen. Dit wordt in de regel ook gedaan. Het gaat om zo'n 90.000 borden per jaar".* Worden alleen al in dat beperkte centrumgebied 90.000 borden tijdelijke parkeerontheffingen per jaar geplaatst? Het is zeer onwaarschijnlijk, maar dan nog. Dan zijn de gevolgen nog groter dan nu al ingeschat. De meeste borden kunnen echter met ijzerdraad worden bevestigd bij veel niet geschilderd straatmeubilair en aan de bomen. De lantaarns en Amsterdammertjes kunnen ook met ander materiaal dan ijzerdraad - bijvoorbeeld linten (zie voorbeeld foto) - omgord worden. De rest kan dan met tegeltje lichten of anderszins. Afdeling Groen meldde ooit dat aan bomen bevestigen ook geen probleem was. Nieuwe tegels plaatsen gebeurt dus nog steeds niet of nauwelijks ondanks bovenstaande bewering. Het is nu op delen van de stoepen stukken gatenkaas.

Daarna toch nog op instigatie van mevrouw [redacted] een uitgebreid telefonisch overleg in augustus 2019 met de heer [redacted] het bleek weer tevergeefs. Inmiddels was een en ander ook vergezeld gegaan met de mededeling dat de materiaaldienst niet meer bestaat. Het valt nu onder 'Stadswerken'. De heer [redacted] verplaatst naar afdeling "Service". Het telkens doorverwijzen 'naar een ander loket' is overigens ook al in strijd met de uitgangspunten van de nieuwe klachtenregeling uit 2015 *: 'De invalshoek van de klager staat bij de behandeling centraal*

en hij merkt zo min mogelijk van de gemeentelijke inrichting. Er wordt in principe niet doorverwezen'.

22 oktober 2019 : Ten einde raad schreven wij mevrouw [redacted] og eens met als slotvraag *'Een andere mogelijkheid in onze overwegingen is nog eerst mevrouw Halsema over de resultaten te informeren en expliciet haar mening te vragen. Of heeft u een andere finale oplossing? Tevens maak ik van de gelegenheid gebruik u te melden dat mijn aanvankelijk idee in die brief dat er vooruitgang zou zijn geboekt - zowel op de Nic. Witsenkade als elders in het centrum - helaas weer geheel achterhaald is. Foto's desgewenst ter beschikking. Ik verzoek u vriendelijk onderstaande klachten – ondanks de bovenstaande korte uitleg en samenvatting – in behandeling te willen nemen.* Wij kregen ook op die vraag geen antwoord, noch bevestiging van ontvangst. Ik veronderstelde dat er wellicht via mijn computertransitie iets was misgegaan- op mijn leeftijd niet uitzonderlijk. Ik schreef dus opnieuw op 25 november 2019 : *'Op 22 oktober 2019 zond ik u een mail met uitleg en een slotvraag. In de periode daarna heb ik een computertransitie gehad. Dat bleek ten koste te zijn gegaan van een deel van het bestand. Wellicht dat ook uw beantwoording of bevestiging van ontvangst daarbij was en mijn excuses als dit het geval was. In het kader van de vervolgstappen vraag ik u vriendelijk om eventueel de beantwoording of bevestiging nog een keer te sturen. Bij voorbaat dank.'*

Wij hebben echter ook hierop geen antwoord, noch reactie, noch bevestiging van ontvangst gekregen. Als dit bewust is gebeurd is dit naar mijn mening grievend en onfatsoenlijk. Mocht daar toch een goede reden voor zijn geweest dan verzoek ik deze kwalificaties niet als geschreven te beschouwen. Ook onze uitnodiging aan mevrouw Cannoo om ter plekke met een (zoveelste) schouw er zelf kennis van te nemen is zij niet ingegaan. Dat is haar goed recht en nu een gepasseerd station maar tekent wel haar vrijblijvende interventie. Citaat klachtenregeling gemeente Amsterdam, *: ' De gemeente en haar medewerkers behoren zich toegankelijk en servicegericht op te stellen, mee te denken met de betrokkene en uitleg te geven. Elke feedback kan benut worden om de eigen prestaties en imago te verbeteren'*

Kort samengevat zijn de klachten dus de volgende:

1. Het geheel negeren en niet meer beantwoorden door mevrouw [redacted] van correspondentie, noch het sturen van een ontvangstbevestiging.

2. Het permanent uitstellen van een goede en constructieve aanpak , het niet nakomen van beloftes en voornemens om tot een goede aanpak te komen sinds 2012. Tevens daarmee het willens en wetens continueren van de verloedering van mooi geschilderd straatmeubilair in het Centrum door ambtelijke diensten en het niet vervangen van de kapotte tegels. De incompetentie en/of gebrekkige inzet om voor dit alles een beschaafde oplossing te vinden.

Gaarne uw onderzoek en bevestiging van ontvangst.

Bij voorbaat dank, .

Met vriendelijke groet,

[redacted]