Van: Klachtencentrum
Verzonden: vrijdag 21 april 2023 10:46
Aan: 5.1,2,e < 5.1,2,e @amsterdam.nl>
Onderwerp: RE: Graag contact opnemen met 5.1,2,e (klachtnummer 47839)

Hi 5.1,2,e

Dankjewel voor je antwoord. Goed te vernemen dat er contact is gelegd.

Met vriendelijke groet,

5.1,2,e
Klachtencoördinator

Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum
Tel: 5.1,2,e
klachtencentrum@amsterdam.nl
5.1,2,e @amsterdam.nl

Van: 5.1,2,e < 5.1,2,e @amsterdam.nl>
Verzonden: donderdag 20 april 2023 15:18
Aan: Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>
Onderwerp: RE: Graag contact opnemen met 5.1,2,e (klachtnummer 47839)

Hoi 5.1,2,e

Ik zat nog in een overleg. Zojuist heb ik 5.1,2,e gemaild dat wij nog bezig zijn met haar klacht en excuses aangeboden. Zie bijlage.
Ik zal haar begin volgende week een update geven.

Groeten,
5.1,2,e

Van: Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>
Verzonden: donderdag 20 april 2023 12:18
Aan: 5.1,2,e < 5.1,2,e @amsterdam.nl>
Onderwerp: FW: Graag contact opnemen met 5.1,2,e (klachtnummer 47839)
Urgentie: Hoog

Hi 5.1,2,e

Ik heb jou gebeld, maar kon je helaas niet bereiken.
Graag jouw aandacht voor klacht 47839.
Indiener 5.1,2,e blijft ons hierover benaderen. Indien de behandeling nog niet is afgerond, is het dan mogelijk om haar te informeren dat er meer tijd benodigd is? Met ons in de CC/BCC?

Alvast hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,

5.1,2,e
Klachtencoördinator

Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum
Tel: 5.1,2,e
klachtencentrum@amsterdam.nl
5.1,2,e @amsterdam.nl

>>>>

Van: 5.1,2,e 5.1,2,e @yahoo.com>
Verzonden: donderdag 13 april 2023 12:03
Aan: Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>
Onderwerp: Re: Ontvangstbevestiging van uw klacht onder nummer 47839

Geachte 5.1,2,e

Ik wil weten wat de volgende stap is in het geval dat er na een klacht geen inhoudelijke reactie binnen zes weken komt.

Het is inmiddels vrij duidelijk dat Het Juridisch Bireau niet van plan is om met een tijdige reactie te komen. Is mijn enige optie "wachten"?

Dit was, namelijk, een deel van mijn klacht: mijn vraag na de beslis- en betaaltermijnen van de door gemeente Amsterdam verschuldigde dwangsommen werd beantwoord met "wij hadden het moeten doen, maar wij hebben het niet gedaan, dus u moet meer geduld opbrengen".

Ik heb destijds al nog een keer aan het Juridisch Bureau geschreven en uitgelegd wat mijn vragen zijn. Er was geen reactie, daarom heb ik een klacht ingediend.

Twee maanden later zegt u dat ik nog precies op hetzelfde punt sta. Ik kan wachten of contact opnemen met het Juridisch Bureau, dat mij laat wachten, ongeacht hoe lang zij al mijn vragen negeren.

Wat is de manier om een klacht over het Juridisch Bureau in te dienen? Niet bij het Juridisch Bureau, maar over het Juridisch Bureau?

Nadat de behandeltermijn van zes weken is afgelopen, is er iets anders dan (eindeloos?) wachten, wat de burger kan doen?

Met vriendelijke groet,

5.1.2,e

Op 13 apr. 2023 om 09:54 heeft Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl> het volgende geschreven:

Geachte 5.1,2,e

Zoals eerder aangegeven zal het Juridisch Bureau u nader informeren.
Indien gewenst kunt u contact met hen opnemen op het e-mailadres klachten.juridischbureau@amsterdam.nl.

Met vriendelijke groet,

5.1.2,e
Klachtencoördinator

Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum
klachtencentrum@amsterdam.nl

>>>>

Van: Klachtencentrum
Verzonden: donderdag 6 april 2023 16:56
Aan: Klachten Juridisch Bureau <klachten.juridischbureau@amsterdam.nl>
Onderwerp: Graag contact opnemen met 5.1,2,e (klachtnummer 47839)

Geachte collega's van het Juridisch bureau,

Wij ontvingen onderstaande email van 5.1,2,e mbt klachtnummer 47839.
Ik begrijp dat deze klacht bij jullie in behandeling is. Zouden jullie mevrouw zo spoedig mogelijk van een reactie willen voorzien, met ons in de CC?

Alvast hartelijk dank,

Met vriendelijke groet,

5.1.2,e
Klachtencoördinator

Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum
klachtencentrum@amsterdam.nl

Van: Antwoord DVL <cca.meldingen@amsterdam.nl>
Verzonden: donderdag 6 april 2023 16:28
Aan: Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>
Onderwerp: RE: Ontvangstbevestiging van uw klacht onder nummer 47839

Goedemiddag 5.1.2,e

Ik reageer even namens 5.1,2,e Mijn collega is op dit moment met vakantie.
De klacht staat niet op naam van 5.1,2,e maar als verantwoordelijk organisatieonderdeel op Juridisch Bureau. De klacht is namelijk als Overige klacht via de website ontvangen en het Klachtenteam CCA is verantwoordelijk voor de routering van deze klachten. 5.1,2,e heeft de klacht naar het Juridisch Bureau gerouteerd. Daarom zie je haar naam staan bij de auditgegevens.
Het Juridisch Bureau is de verantwoordelijke afdeling om te reageren op deze klacht naar de burger. Niet Klachten CCA.



Ik hoop je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

5.1,2,e
Klachten CCA
Dienstverlening

Gemeente Amsterdam

T: 14020
Antwoord.DVL@amsterdam.nl

Bos en Lommerplein 250, 1055 EK Amsterdam
amsterdam.nl/veelgevraagd

Werkdagen ma, wo do en vrij

Van: Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>
Verzonden: donderdag 6 april 2023 15:46
Aan: 5.1,2,e <5.1,2,e @amsterdam.nl>
CC: Antwoord DVL <cca.meldingen@amsterdam.nl>
Onderwerp: FW: Ontvangstbevestiging van uw klacht onder nummer 47839

Beste 5.1,2,e

Wij ontvingen onderstaande email van 5.1,2,e mbt klachtnummer 47839.
Ik begrijp dat deze klacht op jouw naam staat. Zou je mevrouw van een reactie willen voorzien met ons in de CC?

Alvast hartelijk dank,

Met vriendelijke groet,

5.1,2,e
Klachtencoördinator

Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum
klachtencentrum@amsterdam.nl

Van: 5.1,2,e <5.1,2,e @yahoo.com>
Verzonden: vrijdag 31 maart 2023 17:09
Aan: Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>
Onderwerp: Fwd: Ontvangstbevestiging van uw klacht onder nummer 47839

Geachte heer / mevrouw,

In de onderstaande ontvangstbevestiging lees ik dat uw afdeling binnen een week na 27 februari j.l. met mij contact zou opnemen.
Dit is in de afgelopen vijf weken niet gebeurd.

Er is nog een week tot het einde van de termijn voor de behandeling van mijn klacht. Ik hoop dat dit tijdig zal gebeuren, maar vroeg mij toch af of u een herinnering nodig heeft.

Ik vind het ook jammer dat het zo gaat, maar heb geen andere redelijke keuze dan te blijven proberen om de problemen m.b.t. de verbouwing van 5.1,2,e 5.1,2,e zonder al te grote schade voor de omwonenden op te lossen.

Met vriendelijke groet,

5.1,2,e

Begin doorgestuurd bericht:

> **Van:** noreply@klachten.amsterdam.nl
> **Datum:** 27 februari 2023 om 17:54:05 CET
> **Aan:** 5.1,2,e @yahoo.com
> **Onderwerp: Ontvangstbevestiging van uw klacht onder nummer 47839**
>
> Geachte 5.1,2,e
>
> Bedankt voor het doorgeven van uw klacht. Wij hebben deze ontvangen op 27-02-2023 17:53 uur. Het nummer van uw klacht is 47839.

Uitleg klachtenprocedure
Wij nemen binnen een week nadat wij uw klacht hebben binnengekregen contact met u op. Dat doen wij via de telefoon of via een e-mail of brief. U krijgt dan uitleg over wat wij met uw klacht gaan doen. Ook krijgt u te horen wie uw klacht gaat behandelen. Als het nodig is vragen we u om meer uitleg.

Antwoord binnen 6 weken
U krijgt binnen 6 weken nadat wij uw klacht hebben binnengekregen een brief met ons antwoord. Tenzij dit anders met u is afgesproken. Als wij meer dan zes weken nodig hebben om uw klacht te beantwoorden, kunnen wij deze periode met vier weken verlengen.

Status van uw klacht bekijken
Als u met DigiD hebt ingelogd dan kunt u de status van uw klacht ook volgen in Mijn Amsterdam. Mijn Amsterdam is uw persoonlijke pagina bij de gemeente Amsterdam.

Vragen?
U kunt met vragen over de afhandeling van uw klacht altijd contact opnemen met de behandelaar. Hebt u andere vragen? Bel dan met 14 020. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 18.00 uur.

Met vriendelijke groet,
Gemeente Amsterdam