[redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 19 april 2022 15:55
Aan: [redacted]
Onderwerp: FW: Informatie klacht 25158

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 18 augustus 2021 11:32
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Informatie klacht 25158

Gefeliciteerd!!!

Moet nog expliciet aan je doorgeven van [redacted] anders kan ze niet slapen) dat alle afspraken studenten die in de reguliere agenda's staan/stonden allemaal voor 30 juli gemaakt zijn hoor dus er landt nu echt niets meer in de reguliere agenda's.

We zijn nog steeds bezig met vereende krachten door de stad heen deze afspraken uit de reguliere agenda's te halen (zijn al in november) dus dat gaat/komt goed.

[redacted]

Groetjes,

[redacted]

[redacted]

Stadsloket Oost

Gemeente Amsterdam

M [redacted]

E [redacted]@amsterdam.nl

Oranje-Vrijstaatplein 2

1093 NG Amsterdam

www.Amsterdam.nl

Werkdagen: ma,di,wo,do,

Van: [redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 18 augustus 2021 11:17
Aan: [redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: Re: Informatie klacht 25158

Hola,

Ik had [redacted] idd ook naar [redacted] gestuurd voordat we wat gaan doen, BMC is een goeie!

Stel 5 vestigingen X 2 X 4 werkdagen is toch weer 40 afspraken per week…

Top hoe je alles probeert te regelen, ben je echt omzettende dankbaar…

[redacted]

[redacted]

Groet!

Van: [redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag, augustus 18, 2021 11:00 AM
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Informatie klacht 25158

Hoi,

Ik heb [redacted] toch maar even gebeld want ik dacht oepsie Nu flex maar ik begrijp het zijn BS&I medewerkers dus dat is dan ok.

Verder heeft [redacted] in Diemen ook 2 medewerkers allround BRP specialisten van BMC waarvan het contract per 01-09 afloopt en hij gaat daarmee aan de slag.

Ik heb aangegeven bij [redacted] en [redacted] dat ze [redacted] moeten bellen ivm de autorisaties en de snelheid van het regelen.

[redacted] neemt nog contact op met [redacted] om daar vooral mee door te gaan en hij laat het mij weten wat er uitkomt en hoeveel

Vanmiddag ga ik naar West met [redacted] om daar de medewerkers bij te praten hoe we het gaan aanpakken dit ook omdat [redacted] nog op vakantie is.

Tussen 17.00 en 18.00 werken zet denk ik geen zoden aan de dijk (2 afspraken per uur) .

Als we alleen al die medewerkers van BMC kunnen krijgen zijn het ook meteen 2 agenda;'s die we kunnen openen....

[redacted]

Groetjes,

[redacted]

[redacted]

Stadsloket Oost

Gemeente Amsterdam

M [redacted]

E [redacted].[redacted]@amsterdam.nl

Oranje-Vrijstaatplein 2

1093 NG Amsterdam

www.Amsterdam.nl

Werkdagen: ma,di,wo,do,



Van: [redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 18 augustus 2021 10:22
Aan: [redacted]@amsterdam.nl>
CC: [redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: Re: Informatie klacht 25158

Hi,

Net met [redacted] gesproken, we zijn aan het kijken of we paar inhuur via Nuflex kunnen krijgen per direct.

Wil jij kijken of er medewerkers zijn die op vrijwillige basis, extra overuur betaling!!, komende weken tussen 17 en 18u willen werken. Afhankelijk van de animo kan WFM dan extra agenda ruimte openzetten.

Let op, het is vrijwillig!

Van: [redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: dinsdag, augustus 17, 2021 4:17 PM
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Informatie klacht 25158

Vooruit dan maar -☺

We hebben net geconstateerd dat er weer heel veel studenteninschrijvingen zijn geboekt in de reguliere immigratieagenda's.

[redacted] is ze nu aan het overzetten naar de agenda's van de studenteninschrijvingen en dat gaat wel weer ruimte opleveren.

Verder is de immigratieagenda van Nieuw West meer dicht dan open en in de week van 9-13 helemaal gesloten.

Ik heb aan de planner [redacted] gevraagd of zij met [redacted] wil schakelen of er in ieder geval 1 immigratie agenda open kan.

Noord is altijd een probleem maar dat gaan we nu echt "voelen".

De overige Stadsloketten hebben de immigratie agenda open maar iets extra's zit er niet in door ziekte; verlof etc etc

Maar de kalenderdagen zijn al langer een probleem hoor we zitten echt al een hele tijd ruim boven de norm en dat gaan/kunnen we nu niet oplossen.

De studenteninschrijvingen willen we anders gaan aanpakken met jouw toestemming uiteraard.

Het is heel veel en zoals het er nu uitziet met de planning en roostering gaat het hem niet worden.

De UVA en de HVA weten niet wie er nou wel of niet komt van de studenten of wanneer ze komen ivm quarantaine tis overal een soort van crisis.

We gaan de afspraken gebruiken om alles in te nemen en zoveel mogelijk op de dag te verwerken en wat niet lukt achteraf te verwerken.

Ze krijgen dus niet direct een BSN nummer mee dat geeft ons weer ruimte.

Wat we achteraf nog moeten verwerken willen we dan doen op zaterdag in Stadsloket Oost. (eigenlijk op de "oude" manier maar dan met iets meer structuur)

Hier in Oost hebben we al vrijwilligers die dit willen doen..... maar dat is niet voldoende.

Ik ga een "help" mail sturen naar alle bs en I en inloopmedewerkers die geautoriseerd zijn voor de studenteninschrijvingen om ons te ondersteunen.

Wij willen graag als onderhandeling meenemen overwerk zaterdag tarief; 8 uur compensatie en een lunch aanbieden alleen als jij akkoord bent natuurlijk ☺

[redacted] vanmorgen gesproken gaf aan wat ik nodig had moest ik aangeven ....dus lijkt mij dit een mooi gebaar richting de medewerkers.

Met deze nieuwe werkwijze willen we even kijken hoe dat loopt in de 1e week maar wellicht kunnen we dan wel wat extra immigratieagenda's weer openen.

Morgenochtend overleg met [redacted] maar [redacted] en ik hebben afgesproken dat dit voor hem een mededeling is .

Groetjes,

[redacted]

[redacted]

Stadsloket Oost

Gemeente Amsterdam

M [redacted]

E [redacted]@amsterdam.nl

Oranje-Vrijstaatplein 2

1093 NG Amsterdam

www.Amsterdam.nl

Werkdagen: ma,di,wo,do,

Van: [redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: dinsdag 17 augustus 2021 12:28
Aan: [redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: Re: Informatie klacht 25158

Ik plaagde een beetje ;-)

Outlook voor iOS downloaden

Van: [redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: Tuesday, August 17, 2021 12:25:35 PM
Aan: [redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: RE: Informatie klacht 25158

Hoi,

[redacted] heeft aangegeven bij [redacted] dat de studenteninschrijving bij mij terecht zou kunnen komen omdat hij dacht dat dit het beste zou zijn.....
Ik heb niet gehoord dat ik dat moet gaan doen daar gaat [redacted] over.

[redacted] komt zo hier naar toe en dan ga ik samen met [redacted] kijken naar de mogelijkheden.

Ik mail je vanmiddag.

Groetjes,

[redacted]

[redacted]
Stadsloket Oost
Gemeente Amsterdam

M [redacted]
E [redacted]@amsterdam.nl

Oranje-Vrijstaatplein 2
1093 NG Amsterdam
www.Amsterdam.nl
Werkdagen: ma,di,wo,do,

Van: [redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: dinsdag 17 augustus 2021 11:48
Aan: [redacted]@amsterdam.nl>; [redacted]@amsterdam.nl>; Planning stadsloketten DVL <Planning.stadsloketten.DVL@amsterdam.nl>
CC: Verbetermanagers.os.dvl <[redacted]@amsterdam.nl>; [redacted]@amsterdam.nl>; [redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: Re: Informatie klacht 25158

Ik heb net [redacted] gesproken en zij geeft aan dat zij, blijkbaar in overleg met [redacted] het project nu draait.
Zij heeft meerdere keren per da contact met alle betrokkenen en zij doen er alles aan om eea te managen.
Ism WFM zijn er afgelopen week meerdere extra agenda's open gezet maar die lopen steeds direct vol. We zouden, OS zou eens, naar de oorzaak hiervan moeten kijken mi. is het extreem druk tov andere jaren bijv is een boeiende vraag? Heeft WFM een foute inschatting gemaakt ook met accorderen trainingen en vakanties? Enzo enzo
Ik ga zo zelf in overleg met Iburgerzaken team om te kijken wat we kunnen doen.
Dank
[redacted]

Outlook voor iOS downloaden

Van: [redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: Tuesday, August 17, 2021 11:41:58 AM
Aan: [redacted]@amsterdam.nl>; [redacted]@amsterdam.nl>; Planning

stadsloketten DVL <Planning.stadsloketten.DVL@amsterdam.nl>
CC: Verbetermanagers.os.dvl <Verbetermanagers.os.dvl@amsterdam.nl>; [redacted]
[redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: RE: Informatie klacht 25158

Signalen komen binnen via de feedback kennisbank cca en via klachten. In de mail van klachten staat dat zij deze signalen ook vanuit het loket krijgt.
In de overdracht van [redacted] lees ik dat opschalen in capaciteit en agenda's openen de enige oplossing is.

Vr groet,

[redacted]
Verbetermanager Dienstverlening

Gemeente Amsterdam
M [redacted]
[redacted]
Amsterdam.nl
Werkdagen: ma, di, wo, do

Van: [redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: dinsdag 17 augustus 2021 11:37
Aan: [redacted]@amsterdam.nl>; [redacted]@amsterdam.nl>; Planning stadsloketten DVL <Planning.stadsloketten.DVL@amsterdam.nl>
CC: Verbetermanagers.os.dvl <Verbetermanagers.os.dvl@amsterdam.nl>; [redacted]
<[redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: Re: Informatie klacht 25158

Dag [redacted]
Dank voor je mail.
Van wie krijgen jullie vragen en signalen?
Wat is voorstel van verbetermanagement en WFM ten aanzien van:

1. oplossing?
2. Communicatie?

Ik ben vandaag nog even op en af online
Groet

Outlook voor iOS downloaden

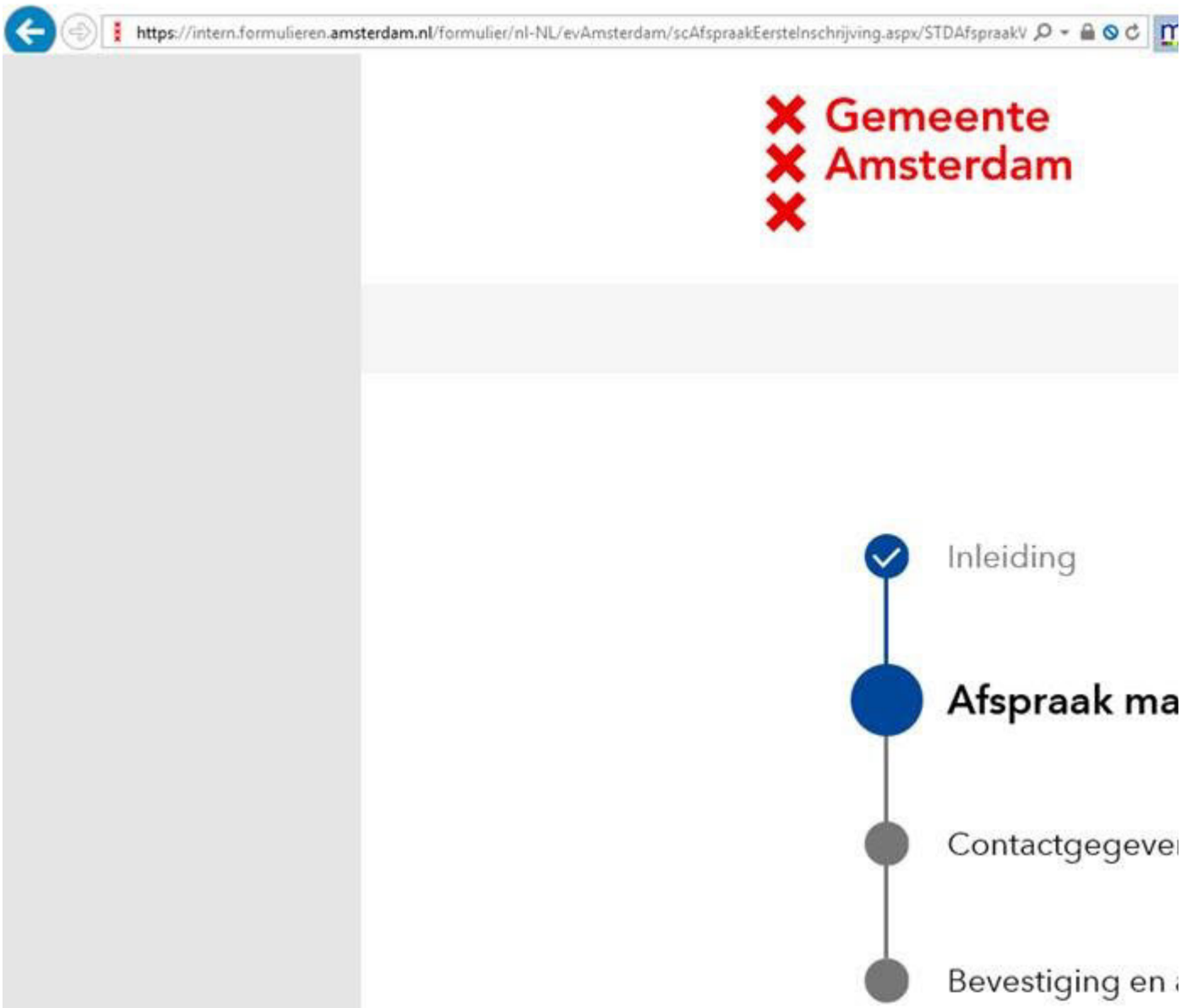
Van: [redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: dinsdag, augustus 17, 2021 11:18 AM
Aan: [redacted] Planning stadsloketten DVL
CC: Verbetermanagers.os.dvl; [redacted]
Onderwerp: FW: Informatie klacht 25158

Dag [redacted] en [redacted]

De verbetermanagers krijgen meerdere signalen en vragen omdat de wachttijden bij eerste inschrijving nog niet zijn opgelost. Ik zie dat de eerste optie nu 1 oktober is.

Kunnen jullie klachten voorzien van een antwoord en is het een idee om een stukje te plaatsen op de startpagina van het cca en de stadsloketten zodat zij ook weten hoe dit probleem opgelost wordt en wat zij nu moeten doen als er iemand belt met een spoed vraag?

Vr groet,


https://intern.formulieren.amsterdam.nl/formulier/nl-NL/evAmsterdam/scAfspraakEerstelnschrijving.aspx/STDAfspraakV
Gemeente
Amsterdam
Inleiding
Afspraak ma
Contactgegeve
Bevestiging en

[redacted]
Verbetermanager Dienstverlening

Gemeente Amsterdam
M [redacted]
[redacted]@amsterdam.nl
Amsterdam.nl
Werkdagen: ma, di, wo, do

Van: Klachten DVL <Klachten.DVL@amsterdam.nl>
Verzonden: maandag 16 augustus 2021 21:55
Aan: [redacted]@amsterdam.nl>
Onderwerp: RE: Informatie klacht 25158

Hi [redacted]

Dank voor je reactie. Ik krijg echt meerdere klachten over dit probleem binnen. De burger komt in de problemen door de lange wachttijden. De afgelopen twee weken heb ik intern al meerdere keren als antwoord gekregen dat het was opgelost, onze wethouder heeft dat in het Parool ook aangeven en adviseert mensen om te bellen voor een eerdere indeling. Dat baart mij zorgen voor de aantallen klachten van de komende weken.

Ik heb de klacht voorgelegd aan het stadsloket uiteraard, [redacted] zal er morgen naar kijken. Echter kreeg ik vorige week van [redacted] al terug dat er echt iets moet gebeuren met de agenda's omdat ze de mensen simpelweg niet meer tussendoor kunnen plannen. Voor een huishouden met meerdere personen is dit zelfs nog problematischer.

Ik ben zelf vanaf woensdag met verlof en weet niet goed meer waar ik nogmaals aan de bel kan trekken ☺ Vandaar dat ik het nog even zo in "de groep" gooi.

Groeten [redacted]

Van: [redacted]@amsterdam.nl>
Verzonden: maandag 16 augustus 2021 11:45
Aan: Klachten DVL <Klachten.DVL@amsterdam.nl>
Onderwerp: RE: Informatie klacht 25158

Hai [redacted]

Het betreft met name een bezettingsprobleem. Je kan deze vraag uitzetten bij [redacted] Zij is 20 aug weer terug.
[redacted] is teamleider, zij kan wellicht voorrang regelen.
We hebben bij [redacted] de vraag uitstaan of [redacted] hier de komende maand nog iets mee kan doen.

Vr groet,

[redacted]
Verbetermanager Dienstverlening

Gemeente Amsterdam
M [redacted]
[redacted]@amsterdam.nl
Amsterdam.nl
Werkdagen: ma, di, wo, do

Van: Klachten DVL <Klachten.DVL@amsterdam.nl>
Verzonden: maandag 16 augustus 2021 10:55

Aan: Verbetermanagers.os.dvl <Verbetermanagers.os.dvl@amsterdam.nl>
Onderwerp: FW: Informatie klacht 25158

Beste collega's,

Hieronder weer een voorbeeld van de huidige problematiek met het inplannen van eerste inschrijvingen. Wie is op dit moment de verbetermanager voor BS en I?
In het overzocht wat ik heb gekregen staat [redacted] als vervanger, maar volgens [redacted] klopt dt niet. Daarbij is hij nu met verlof.

Ik hoor het graag, alvast dank!

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Klachtencoördinator Dienstverlening

Gemeente Amsterdam
T [redacted]
E [redacted]@amsterdam.nl

Bezoekadres:
Amstel 1, 1011 PN Amsterdam
Amsterdam.nl

Momenteel werk ik thuis vanwege de coronamaatregelen.

Van: klachtencoordinatie@klachten.amsterdam.nl <klachtencoordinatie@klachten.amsterdam.nl>
Verzonden: maandag 16 augustus 2021 10:01
Aan: Klachten DVL <Klachten.DVL@amsterdam.nl>
Onderwerp: Informatie klacht 25158

Beste,
Via deze e-mail wil ik je informeren over klacht 25158.

Gegevens klacht:
Wijze van binnenkomst: Webformulier
Datum ontvangst: 15-08-2021
Korte samenvatting van de klacht:
Klachtomschrijving: Namens mijn zoon dien ik de klacht dat hij zich niet kan inschrijven in de gemeente Amsterdam.
Het gaat hier om een eerste inschrijving, daar hij tot nog toe in het buitenland heeft gewoond.
Hij wil in Amsterdam zijn studies voort zetten, eerst aan een vavo, is hier 5 Augustus aangekomen en probeert sindsdien een afspraak voor een eerste inschrijving te krijgen. Deze is werd ons eerst op 6 Oktober toegewezen, na een aantal dagen bellen konden we een afspraak voor 27 September krijgen.
Echter de scholen beginnen eind Augustus, zonder eerste inschrijving krijgt hij geen BSN-nummer, geen DigiD, geen bankrekening, kan zich niet bij DUO inschrijven, net bij de school inschrijven, niet bij een verzekeraar, geen werk krijgen en ga zo maar door.
Dat deze handeling pas na anderhalve maand kan gescheiden, levert hem ernstig nadeel op: gemiste inkomsten (studietoelage, inkomen uit werk), verzekerd zijn en zeer ernstig mogelijk mist hij hierdoor komend schooljaar omdat hij zich niet kan inschrijven.
We hebben ook inschrijving bij RNI geprobeerd, maar dat kan ook pas eind September. Daarenboven zou die inschrijving niet toereikend zijn.
Gewenste oplossing: Eerste inschrijving binnen een week mogelijk maken of ontstane schade vergoeden.
Hoe had de klacht voorkomen kunnen worden:
Administratief kenmerk:
Locatie/adres: Gemeente Amsterdam

Gegevens klager:

Naam organisatie:
Voorletters: [redacted]
Achternaam: [redacted]
Adres: [redacted]
Postcode: [redacted]
Plaats: Amsterdam
E-mail: [redacted]
Telefoonnummer: [redacted]

Met vriendelijke groet,

Gemeente Amsterdam