Beste [redacted] en [redacted],

Dank u wel voor uw mail waarin u aangeeft wat u heeft gemist in onze reactie op uw klacht.

Klachtenprocedure
Wij willen graag een en ander verduidelijken over de klachtenprocedure en de behandeling van uw klacht.
Het lijkt erop alsof u denkt dat hetgeen wij u gestuurd hebben, de afdoening van uw klacht is. Dit is geenszins het geval. Met een gesprek willen we verder gaan met de behandeling van uw klacht. Wat u in uw e-mail citeert, komt uit de Klachtencode, en gaat over wat er vermeld zou moeten worden in een afdoeningsbrief van een klacht. ("Tenzij er iets anders is afgesproken met de klagers").
We zijn simpel gezegd nog niet toe aan een afdoeningsbrief van uw klacht. De behandeling van uw klacht loopt

We behandelen klachten volgens de Gemeentelijke klachtenregeling. Daarin wordt gesproken over een formele en informele behandeling van klachten. Als een informele behandeling niet lukt, gaan we over tot een formele behandeling. En als een klager laat blijken dat hij een formele behandeling wil, dan beginnen we daar gelijk mee. Bij u zijn we gestart met een formele behandeling.
Uitgangspunt van beide behandelingen, blijft een oplossingsgerichte benadering.. Er is geen vast stramien voor het volgen van stappen bij een formele behandeling. Wel dient er altijd sprake van hoor- en wederhoor te zijn. Bij uw klacht spelen ook bejegeningsaspecten. In dit soort gevallen worden de managers betrokken..

Samenvatting klacht
Om misverstanden verder te voorkomen, willen we u aangeven waar volgens ons uw klacht over gaat.
Op 12 juni 2019 hebben wij met elkaar gesproken over uw klacht. Uw klacht ging over het handelen van de gemeente, in het bijzonder van [redacted] in de zaak omtrent de door u ervaren overlast van de voetbalkooi inclusief groenstrook aan het Jeltje de Bosch Kemperpad. U gaf aan dat er nauwelijks mogelijkheid tot overleg is met de Gemeente, dat u niet van de genomen of te nemen stappen op de hoogte wordt gebracht en dat er traag of niet wordt gereageerd. U voelt zich daardoor als bewoner niet gehoord en niet serieus genomen. De vragen die u hierbij heeft zijn;

1. Waarom werkt het stadsdeel niet mee?
2. Wat is het beeld van de gemeente over de bewoners en de situatie en waarom wordt er niet transparant gecommuniceerd en open kaart gespeeld?
3. Waarom is de Woonoverlast Amsterdam Treiteraanpak hier niet toegepast?

Op deze laatste vraag hadden we u reeds geantwoord tijdens het gesprek. De overige twee vragen nemen wij mee in het gesprek met [redacted] en [redacted]

Gesprek
In een gesprek willen we ingaan op de vragen die u heeft gesteld tijdens ons gesprek en zoals hier boven verwoord.

We hebben gemerkt dat de manier van communiceren heeft geleid tot beeldvorming en misverstanden. Tijdens het gesprek willen we graag deze misverstanden in beeldvorming over en weer uitgesproken hebben. Daarna kan gesproken worden over mogelijke oplossingen.

We horen graag of u met ons in gesprek wil.
De Ombudsman, [redacted], heeft aangegeven, aanwezig te willen zijn bij dit gesprek.