Nr. 3

Telefoongesprek met de heer [redacted], [redacted] op donderdag 17 september 2015, even voor 14.30 uur.

De heer [redacted] belt mij naar aanleiding van de brief van 15 september die hij heeft gekregen van mevrouw [redacted], waarin zij hem uitnodigt contact met mij ([redacted]) op te nemen om eventuele klachten en ongenoegens te bespreken.

Om te beginnen wil de heer [redacted] niet meer worden gebeld en wil meneer ook geen e-mailcontact meer met de gemeente Amsterdam. Meneer wil dat zijn telefoonnummer en e-mailadres uit alle bestanden worden verwijderd. Meneer wil alleen per brief communiceren met de gemeente. Meneer vindt dat de gemeente teveel druk legt op burgers bij telefoon- en email-contacten.
Alleen voor deze klachtenprocedure staat meneer toe hem ook per e-mail te benaderen.

Aanvankelijk wilde ik een afspraak maken waarin de heer [redacted] zijn ongenoegen in een persoonlijk gesprek kon toelichten. Meneer wilde graag dat ik hem daarvoor thuis zou bezoeken, aangezien hij al vaak zelf naar de gemeente toe was gekomen. Meneer wilde dat ik met mevrouw [redacted] zou bespreken hoe zij het gesprek dat meneer op 11 september met haar heeft gehad, heeft gezien. En hoe zij dit gesprek onderdeel had kunnen maken in de beslissingen. Meneer wilde nog worden uitgenodigd voor een nieuw gesprek, anders was hij nooit op gesprek gekomen. Ik heb uitgelegd dat ik zelf de grieven niet zou bespreken met mevrouw [redacted] maar dat dat de taak is van de leidinggevende van mevrouw [redacted]. Om alleen de klacht op te nemen, was het niet zinvol om een afspraak te maken, dat kon meneer ook in dit telefoongesprek.

Meneer is duidelijk opgewonden, en bedankt mij dat ik hem niet vraag rustig te doen.

Spoed
De heer [redacted] dringt er op aan dat zijn ongenoegen snel wordt behandeld. Hij wil dat de leidinggevende zo snel mogelijk contact opneemt met hem. De gemeente is altijd snel met het opleggen van een dwangsom, in dat geval ligt de zaak kennelijk boven op de stapel. Meneer verwacht dat nu in deze procedure ook. Ook als de leidinggevende het druk heeft, graag deze zaak boven op de stapel en als eerste behandelen.

Op 11 september heeft de heer [redacted] een gesprek gehad met mevrouw [redacted]. Meneer was in de veronderstelling dat dit gesprek bedoeld was om de lucht te klaren tussen mevrouw [redacted] en hem, zodat zij weer normaal de procedures verder konden vervolgen. Meneer [redacted] geeft aan dat mevrouw [redacted] verbolgen was dat zij van hem brieven had gekregen, terwijl zij zoveel moeite had gedaan om meneer te bereiken. Maar meneer had al eerder aangegeven dat hij niet via de telefoon benaderd wilde worden, maar wel via de e-mail. Mevrouw [redacted] was emotioneel, en meneer [redacted] had kennelijk een verkeerde snaar bij haar geraakt. De heer [redacted] wilde het persoonlijk leed van mevrouw [redacted] wegnemen. Daarvoor is hij op kantoor gekomen, om dat te verhelderen. Een voorwaarde voor zijn bezoek was dat het gesprek geen input zou mogen worden in de procedures, want anders had meneer geen gesprek willen aangaan.
De grief is dat het gesprek van 11 september geen onderdeel had mogen uitmaken in de procedure en in de brieven. Gedeeltes van het gesprek zijn in de beslissing op het bezwaar en in de WOB-beslissing meegenomen. In de brieven van mevrouw [redacted] is van het gesprek van 11 september gedeeltelijk gebleken. De heer [redacted] is hier laaiend over.

[redacted], klachtencoördinator, 17-09-2015