02337

From: [redacted]; [redacted]
Sent: Thur 11/26/2015 7:21:48 AM
Subject: RE: Binnengekomen klacht 2015-0565567
Received: Thur 11/26/2015 7:21:49 AM

Hoi [redacted] en [redacted]

Zo zie je toch maar weer dat we dankbaar moeten zijn als 'klagers' zich melden, hierdoor ontdekken we steeds weer dit soort fouten.

Kan ik hier nog iets in betekenen?

Groeten [redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 25 november 2015 11:49
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Binnengekomen klacht 2015-0565567

[redacted] zit even niet op haar plek. Erfpachtsubsidie leidde tot voor kort een 'sluimerend' bestaan omdat wethouder eigenlijk van plan was om t af te schaffen. Dat plan is inmiddels, mede met oog op vernieuwingsontwikkelingen, van de baan.
Als t goed is, is erfpachtsubsidie inderdaad 'gereactiveerd'. Zou nu wel echt moeten werken. Er zijn enkele argusogen op gericht.. ☺

Vriendelijke groet,

[redacted]
Senior communicatieadviseur
Vernieuwing Erfpachtstelsel

Gemeente Amsterdam

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

Grond en Ontwikkeling
Weesperplein 8
1018 XA Amsterdam
www.amsterdam.nl/erfpacht

Vernieuwing Erfpachtstelsel
Amsterdam voert eeuwigdurende erfpacht in om alle 110.000 erfpachters zekerheid te geven over hun erfpachtkosten.
U kunt de verandering hier volgen en u abonneren op de nieuwsbrief.
Meedenken kan in ons klantenpanel.

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 25 november 2015 11:40
Aan: [redacted]
Onderwerp: FW: Binnengekomen klacht 2015-0565567

Tkn.

Ik ga mevrouw uiteraard even bellen. Is door [redacted] ook al eerder aangekaart. Ik stem nog even af hoe we bereikbaarheid kunnen vergroten (Wellicht al gebeurd).

Gr.

[redacted]

Van: Klachtbehandeling Gemeente Amsterdam
Verzonden: woensdag 25 november 2015 09:52
Aan: (10)(2e) , (10)(2e) (10)(2e)
Onderwerp: FW: Binnengekomen klacht 2015-0565567

Hallo (10)(2e), kan jij deze mevrouw helpen?

Dank en groet, (10)(2e)

Van: NoReplyKIM.IVDI
Verzonden: woensdag 25 november 2015 09:42
Aan: Klachtbehandeling Gemeente Amsterdam
Onderwerp: Binnengekomen klacht 2015-0565567

Gemeente Amsterdam

Telefoonnummer
14 020

Referentienummer
2015-0565567

Beste collega,

Op 24 november 2015 kwam op het Contact Center Amsterdam (CCA) per email een klacht binnen voor Concern Coördinator Klachten. Wil jij zo vriendelijk zijn om de klacht verder te behandelen?

Toelichting:

Beste collega,

Deze klacht over erfpachtsubsidie is volgens het Mailteam bestemd voor ofwel het Subsidiebureau ofwel Grond en Ontwikkeling. Echter is hij door ons (technisch) niet naar deze afdelingen door te zetten.

Vriendelijke groet

Klacht behandelen
Je kan de klacht in behandeling nemen door op deze link naar het zaaksysteem te klikken.

Met vriendelijke groet,

Contact Center Amsterdam

Hieronder staat de samenvatting van het ontvangen formulier.

Details van de klacht	
Waarover gaat uw klacht:	**Ik weet niet / ander onderdeel van de gemeente**
Naam medewerker:	(10)(2e)

Wat is de klacht? (een uitgebreide beschrijving van de klacht helpt ons bij het behandelen):

Erfpachtsubsidie is niet bereikbaar per telefoon, noch per mail. Er wordt niet opgenomen/niet gereageerd.

Wanneer is de klacht ontstaan?	**Eind 2014, dit jaar hetzelfde probleem**

Wat is de locatie waar de klacht ontstaan is? (indien van toepassing)	**N.v.t.**
Was iemand van de gemeente betrokken bij het ontstaan van de klacht? Zo ja, kunt u aangeven wie?	**Afdeling Erfpachtsubsidie**

Wat wilt u dat de gemeente gaat doen naar aanleiding van uw klacht:

Contact opnemen zorgen dat er een aanvraagformulier voor Erfpachtsubsidie wordt opgestuurd.

Hebt u deze klacht eerder ingediend:	**Nee**
Hebt u een voorkeur voor de manier waarop de gemeente met u communiceert over deze klacht:	**Per e-mail**
Wilt u een bijlage toevoegen:	**Nee**

Uw gegevens

Spreek mij aan met:	(10)(2e)
Achternaam:	(10)(2e)
Voorletters:	(10)(2e)
E-mailadres:	(10)(2e)@hotmail.com
Telefoon overdag:	(10)(2e)