Van:
Verzonden: vrijdag 31 januari 2020 14:31
Aan:
CC:
Onderwerp: TER INFORMATIE FW: De heer
Bijlagen: uw klacht

Opvolgingsvlag: Opvolgen
Vlagstatus: Met vlag

Categorieën: Blauwe categorie

Beste collega's Ombudsman,

Meneer : is al enige jaren een bekende met klachten over de bedrijfsvoering van infra&services (voormalig materiaalbureau).
Zijn klacht is steeds dezelfde en hij vindt steeds weer nieuwe ingangen om zijn gelijkluidende verhaal te doen.

Wat is zijn klacht?
Meneer is van mening dat de gemeente Amsterdam na opbrekingen de openbare ruimte niet netjes achterlaat.
Meneer wil onze bedrijfsvoering dirigeren op verbetering

Al jaren wordt meneer keurig te woord gestaan en worden zijn vragen beantwoord.(stadsdelen, diensten, ombudsman, raadsadressen)
De beantwoording is er een van realistische mogelijkheden met erkenning dat er altijd verbetering mogelijk is.

Vorige week heeft meneer eer een antwoord ontvangen (zie bijlage)
Het goede nieuws is, dat het klachtenproces binnen de gehele organisatie Amsterdam, steeds keurig weer terug komt bij degene met kennis van het dossier
Maar om deze reden wordt de heer steeds bozer, omdat hij geen nieuwe ingangen meer heeft

Na vorige antwoord was het lastig om weer iets te verzinnen, ik heb hem verwezen naar de hem bekende persoon, afdelingsmanager van infra en services bij wie hij verstoringen kan melden.

Meneer heeft mijn naam, dat is niet erg, maar hij wordt steeds grimmiger en onbeleefder.
Zijn toon is voor mij zo langzamerhand niet prettig meer

In ieder geval zal de heer zich weer bij jullie melden
Wij als ambtelijke organisatie kunnen niet zijn wensen naar zijn wil realiseren.
Echter, dit heeft geenszins te maken met onbeleefdheid jegens deze bewoner.

Met vriendelijke groet,

Bestuursadviseur
Stadswerken, staf

Gemeente Amsterdam

Werklocatie Jacob Bontiusplaats 11

Van:
Verzonden: donderdag 30 januari 2020 14:48
Aan:
CC: Burgemeester F. Halsema
Onderwerp: Re:

Geachte mevrouw

Met dank voor uw reactie van heden.

De echte oplossingen hebben wij ook grotendeels aangedragen. Wij vinden overigens nog steeds dat de 'vervuilers' zelf dit moeten oplossen. Nu dekt u zich weer in met o.a. *'dat verbetering altijd mogelijk is'.* Jawel.

Ook in Amsterdam Zuid zijn er mooie straten zonder klassieke lantaarns en Amsterdammertjes zoals in het Centrum maar met bovenverlichting en worden diezelfde borden ook allemaal geplaatst. Zonder problemen. Maar uw antwoord is het *'blijft gelijkluidend".*

Wij hebben overigens de zaak inmiddels rond voor een zeer uitgebreide notitie met bijlagen en foto's voor de Ombudsman. Die wordt een van de komende dagen verzonden. Die gaat ook over uw laatstelijk gênante acteren in deze kwestie- zie nogmaals de diktedrukte tekst in de brief (oktober en november 2019) die u hieronder ook hebt bijgevoegd. Ik heb dat in de ambtenarij en in mijn lange leven van nu tegen de tachtig jaar nog nooit meegemaakt, nu achteraf bleek dat u met opzet zo gehandeld heeft.

Wij hebben begrip voor mevrouw Halsema die ook weinig kan bij het telkens weer herhalen van dezelfde vrijblijvende en ambtelijke antwoorden. Zij kan moeilijk in haar overvolle functie dit dossier zelf ter hand nemen. Als dat overigens zou gebeuren zou het heel snel worden opgelost, denken wij oprecht.

Wij wachten nu eerst de reactie van de Ombudsman af. Daarna zal de vervolgprocedure worden opgestart. Een vervelende bijkomstigheid is dat een zeer betrokken en competente buurtgenoot in deze kwestie inmiddels is overleden. Wij hebben in 2012 niet kunnen bevroeden dat dit in de kern zeer overzichtelijk probleem zo lang zou kunnen duren. Het zij ook toegegeven dat als wij dit alles van tevoren hadden geweten we er nooit aan waren begonnen. Voor een jeugdige eind-vijftiger die er ook betrokken is inderdaad niet zeer bemoedigend.

De enige relevante en begripvolle reactie die wij in al die jaren uit uw ambtelijke hoek mochten ontvangen was afgelopen zomer met de volgende tekst:

Juli 2019 : ***"Onze organisatie Stadswerken is opgericht per 1 september 2019. Dus het dossier speelt lang voor deze tijd en u hebt de pech dat er steeds nieuwe spelers voor u ten tonele komen.***

Kijk daar kan ie als begripvolle burger wat mee. Helaas ging u na uw vakantie, samen mer de heer , weer op de oude voet verder. Heel teleurstellend.

Met vriendelijke groet,

Op 30-1-2020 om 08:57 schreef

Geachte heer

Wij ontvingen uw herhaalde vraag over de werkwijze van de dienst die zich bezig houdt met herstel na opbrekingen.

Het antwoord blijft gelijkluidend. Wij handelen naar realistische mogelijkheden met erkenning dat er altijd verbetering mogelijk is.

Vanzelfsprekend kunt u zich bij verstoringen in de openbare ruimte melden via de heer

In de verwachting u voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Bestuursadviseur

Stadswerken, staf

Gemeente Amsterdam

M.

E.

Werklocatie Jacob Bontiusplaats 11

Van:
Verzonden: woensdag 22 januari 2020 17:52
Aan: Burgemeester F. Halsema

Geachte mevrouw Halsema,

Bij deze het doorsturen van onderstaande klacht aan de klachtenregeling. Er wordt o.a. gerefereerd aan het gegeven dat ik reeds eerder bij u en de Raad over hetzelfde probleem een brief me bijlagen had bezorgd.

Het is bijzonder jammer dat uw opdracht aan een medewerker met zo weinig egards is behandeld. We hebben natuurlijk alle begrip voor het gegeven dat u niet hoogstpersoonlijk dit dossier ter hand kunt nemen. Wel hopen we hier in de buurt dat we dit dossier in 2020 zouden kunnen sluiten. Signalen in die richting zijn er helaas nog niet.

Met vriendelijke groet,

-------- Doorgestuurd bericht --------

Onderwerp: klachtenregeling Amsterdam/ t.a.v mevrouw
Datum: Wed, 22 Jan 2020 17:35:51 +0100
Van:
Antwoord-naar:
Aan:

Amsterdam 22-02-2020

Aan het management klachtenregeling/ gemeente Amsterdam

Wij zijn in de den Texbuurt sinds 2012 bezig te strijden tegen de vernielingen en beschadigingen die worden aangebracht door de Materiaaldienst in Amsterdam -centrum. Er is inmiddels hierover een dossier van bijna een decimeter dikte, begeleid door talloze foto's. Het heeft alles niet mogen baten.

Alle aangeschrevenen instanties, zij die geconfronteerd werden met de foto's, de opeenvolgende directeuren, klachtenregelingen zoals bijvoorbeeld 'klachten en economie', tijdens de diverse schouwingen met ambtenaren enz, **allen onderschreven bij het constateren dat dit natuurlijk niet kon.** Dus het aantasten en beschadigen met ijzerdraad van de geschilderde klassieke lantaarnpalen, de Amsterdammertjes, de talloze kapotgeslagen tegels op de stoepen die ondanks alle voornemens veelal niet vervangen worden: **'daar zou een eind aan worden gemaakt'.** Maar uitstel en drogredenen verhinderden het realiseren ervan.

Dit alles had tot gevolg een toenemende verloedering van de OR - zie alleen al slechts de paar bijgevoegde foto's. Dit gebeurde niet door jongerenvandalisme maar in opdracht van ambtenaren. Alle beloftes tot aanpak en verbetering hebben gefaald. Uit wanhoop wendden wij ons in 2019 na zeven jaar met een brief tot de burgemeester inclusief enkele geprinte foto's. Er was ooit ook door de Raad doorverwezen naar B&W. De burgemeester gaf de opdracht voor afhandeling aan mevrouw o - bestuursadviseur en staflid van Stadswerken. Er was nu de verwachting dat het probleem met inzet en kunde zou worden aangepakt. Het tegendeel bleek waar. We zullen ook mevrouw Halsema van dit schrijven op de hoogte stellen. We hopen nog steeds dat vervolgtrajecten niet meer nodig zijn.

De heer Hoogerhuis was als laatste de eindverantwoordelijke bij de materiaaldienst. Toen het duidelijk werd dat ook hij na veel correspondentie, schouw en telefonische overleggen geen einde kon maken aan de wantoestand werd onze laatste schriftelijke klacht naar hem op 8-10-2019 beantwoord door mevrouv Na aanvankelijk enige verbetering - zoals ik toen ook schreef - bleek verder in 2019 dat alle verwording weer met vernieuwde hevigheid plaatsvond: **o.a**. de fraaie nieuw geschilderde lantaarnpalen op de Reguliersgracht in 2019 (zie foto) en in 2020 op de Prinsengracht.(foto) Het is weer geheel terug naar de situatie zoals wij die in 2012 waren gestart. Zoals een buurtgenote schreef: *"Alsof je een klacht hebt ingediend om de regen boven Amsterdam te doen stoppen".*

Op o.a. de Nicolaas Witsenkade waren inmiddels de bovenkanten van lantaarnpalen voorzien van zeer fraaie en nieuw geschilderde verlichtingselementen. Gelukkig zo hoog dat de materiaaldienst daar met zijn ijzerdraad niet bij kan. Voor de rest van de lantaarn daaronder heeft opknappen vooralsnog geen zin. Wij moeten dus een al lang uitgestelde aanvrage vanuit de buurt in deze vooralsnog achterwege laten - idem met de verloederde Amsterdammertjes.

Over de vervanging van de tegels het volgende: Er wordt nu door mevrouw o een nieuwe vreemde suggestie ingebracht. Zij schreef : *"Ten aanzien van de vervanging van stoeptegels na tijdelijke plaatsing van een bord, is het voorschrift om direct een nieuwe tegel*

te plaatsen. Dit wordt in de regel ook gedaan. Het gaat om zo'n 90.000 borden per jaar". Worden alleen al in dat beperkte centrumgebied 90.000 borden tijdelijke parkeerontheffingen per jaar geplaatst? Het is zeer onwaarschijnlijk, maar dan nog. Dan zijn de gevolgen nog groter dan nu al ingeschat. De meeste borden kunnen echter met ijzerdraad worden bevestigd bij veel niet geschilderd straatmeubilair en aan de bomen. De lantaarns en Amsterdammertjes kunnen ook met ander materiaal dan ijzerdraad - bijvoorbeeld linten (zie voorbeeld foto) - omgord worden. De rest kan dan met tegeltje lichten of anderszins. Afdeling Groen meldde ooit dat aan bomen bevestigen ook geen probleem was. Nieuwe tegels plaatsen gebeurt dus nog steeds niet of nauwelijks ondanks bovenstaande bewering. Het is nu op delen van de stoepen stukken gatenkaas.

Daarna toch nog op instigatie van mevrouw _ _o een uitgebreid telefonisch overleg in augustus 2019 met de heer _ .Het bleek weer tevergeefs. Inmiddels was een en ander ook vergezeld gegaan met de mededeling dat de materiaaldienst niet meer bestaat. Het valt nu onder 'Stadswerken'. De heer Hoogerhuis is verplaatst naar afdeling "Service". Het telkens doorverwijzen 'naar een ander loket' is overigens ook al in strijd met de uitgangspunten van de nieuwe klachtenregeling uit 2015 *: 'De invalshoek van de klager staat bij de behandeling centraal en hij merkt zo min mogelijk van de gemeentelijke inrichting. Er wordt in principe niet doorverwezen'.*

22 oktober 2019 : Ten einde raad schreven wij mevrouw nog eens met als slotvraag ***'Een andere mogelijkheid in onze overwegingen is nog eerst mevrouw Halsema over de resultaten te informeren en expliciet haar mening te vragen. Of heeft u een andere finale oplossing? Tevens maak ik van de gelegenheid gebruik u te melden dat mijn aanvankelijk idee in die brief dat er vooruitgang zou zijn geboekt - zowel op de Nic. Witsenkade als elders in het centrum - helaas weer geheel achterhaald is. Foto's desgewenst ter beschikking. Ik verzoek u vriendelijk onderstaande klachten – ondanks de bovenstaande korte uitleg en samenvatting – in behandeling te willen nemen.*** Wij kregen ook op die vraag geen antwoord, noch bevestiging van ontvangst. Ik veronderstelde dat er wellicht via mijn computertransitie iets was misgegaan- op mijn leeftijd niet uitzonderlijk. Ik schreef dus opnieuw op 25 november 2019 : ***'Op 22 oktober 2019 zond ik u een mail met uitleg en een slotvraag. In de periode daarna heb ik een computertransitie gehad. Dat bleek ten koste te zijn gegaan van een deel van het bestand. Wellicht dat ook uw beantwoording of bevestiging van ontvangst daarbij was en mijn excuses als dit het geval was. In het kader van de vervolgstappen vraag ik u vriendelijk om eventueel de beantwoording of bevestiging nog een keer te sturen. Bij voorbaat dank.'***

Wij hebben echter ook hierop geen antwoord, noch reactie, noch bevestiging van ontvangst gekregen. Als dit bewust is gebeurd is dit naar mijn mening grievend en onfatsoenlijk. Mocht daar toch een goede reden voor zijn geweest dan verzoek ik deze kwalificaties niet als geschreven te beschouwen. Ook onze uitnodiging aan mevrouw)o om ter plekke met een (zoveelste) schouw er zelf kennis van te nemen is zij niet ingegaan. Dat is haar goed recht en nu een gepasseerd station maar tekent wel haar vrijblijvende interventie. Citaat klachtenregeling gemeente Amsterdam, *: ' De gemeente en haar medewerkers behoren zich toegankelijk en servicegericht op te stellen, mee te denken met de betrokkene en uitleg te geven. Elke feedback kan benut worden om de eigen prestaties en imago te verbeteren'*

Kort samengevat zijn de klachten dus de volgende:

1. Het geheel negeren en niet meer beantwoorden door mevrouw o van correspondentie, noch het sturen van een ontvangstbevestiging.

2. Het permanent uitstellen van een goede en constructieve aanpak , het niet nakomen van beloftes en voornemens om tot een goede aanpak te komen sinds 2012. Tevens daarmee het willens en wetens continueren van de verloedering van mooi geschilderd straatmeubilair in het Centrum door ambtelijke diensten en het niet vervangen van de kapotte tegels. De incompetentie en/of gebrekkige inzet om voor dit alles een beschaafde oplossing te vinden.

Gaarne uw onderzoek en bevestiging van ontvangst.

Bij voorbaat dank, .

Met vriendelijke groet,

G.

.

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als een e-mail niet voor u is bestemd, verzoekt de gemeente u vriendelijk ons van de juiste adressering op de hoogte te stellen en de e-mail te verwijderen zonder de informatie te gebruiken en te delen met anderen. Voor verdere informatie over de rechten op informatie, zie https://www.amsterdam.nl/proclaimer.