From: "Klachtencentrum"
Sent: Thu, 2 Feb 2023 11:36:40 +0100
To: "5.1,2,e" <5.1,2,e@amsterdam.nl>
Subject: telefoonnotitie 02/02/2023

Donderdag 02/02 5.1,2,e gebeld. Hij is boos omdat de klachtenprocedure volgens hem te lang duurt en de termijnen worden overschreden.
Ik heb hem verteld dat de duur van de procedure ook ligt aan het feit dat het door zijn toedoen veel tijd kostte om een hoorgesprek met hem in te plannen. Daarnaast heeft hij regelmatig mails naar mij gestuurd die ik heb moeten lezen en waarop moest worden overwogen of de inhoud van die mails invloed heeft op de lopende klachtenprocedure.
Ik heb hem uitgelegd dat ik geen onafhankelijke klachtbehandelaar ben, zoals hij schrijft. De gemeente heeft geen onafhankelijke klachtencommissie of –behandelaren. Klachten worden binnen de gemeente intern opgepakt en afgehandeld. Bij bejegeningsklachten wordt de klacht behandeld door de direct leidinggevende. In het geval van 5.1,2,e is dat de directeur en in het geval van 5.1,2,e is dat 5.1,2,e
Hij is het niet eens met de manier waarop dit gaat (wat ik snap, omdat meerdere burgers aangeven dat dit overkomst als subjectieve klachtbehandeling). Ik heb hem uitgelegd dat ik dit begrijp, maar dat wij wettelijk gezien niet verplicht zijn om een externe onafhankelijke klachtbehandeling op te zetten. Klachten worden intern opgepakt, waarbij de klachtencoördinator erop toeziet dat er een objectieve klachtbehandeling plaatsvindt en eventueel escaleert als dit niet het geval is.
Ik heb hem verteld dat ik geen toezeggingen kan doen over de verwachte termijn waarbinnen hij een reactie kan ontvangen, omdat het concept bij de directeur ligt en hij deze nog moet beoordelen.
Hij vroeg of hij het concept mocht inzien, maar ik heb hem gezegd dat ik het concept niet naar hem kan mailen alvorens mijn directeur deze heeft beoordeeld. Hij heeft aangegeven dat hij een Woo-verzoek hierover gaat indienen zodat hij hier alsnog inzage in kan krijgen. Ik heb hem verteld dat ik dat verzoek dan wel zie verschijnen.

Van: 5.1,2,e <5.1,2,e@gmail.com>
Verzonden: donderdag 2 februari 2023 9:03
Aan: 5.1,2,e <5.1,2,e@amsterdam.nl>
Onderwerp: Re: Ontvangstbevestiging van uw klacht d.d. 01/11/2022

Ik vindt dit niet oké 5.1,2,e , jullie komen je afspraken niet na ? En inhoudelijk heeft u ook tot op heden niet gereageerd of antwoord gegeven? Ik ben er klaar mee en zal een klacht indienen tegen jullie? All termijnen worden niet nagekomen en u wimpelt mij af met deze goedmaak mail , regels zijn regels en afspraken zijn afspraken en deze worden niet nagekomen.
U bent onafhankelijke klachten behandelaar ? Hoezo moet u dan alsnog de versturen brief voorleggen ? Dit blijkt ook maar weer dat u totaal niet onafhankelijk in deze klachten zit aangezien u chef dit moet beoordelen ?

Ik wil Alsnog een inhoudelijke En formele reactie op mijn mails naar u verstuurd

Ik heb jullie in gebreke gesteld na de wettelijke termijnen dus 6 weken en 4 weken.

Vraag groet
5.1,2,e

Op do 2 feb. 2023 om 08:54 schreef 5.1,2,e <5.1,2,e@amsterdam.nl>

> Geachte 5.1,2,e
>
> Ik zie dat u mij een paar keer gebeld heeft. Op die momenten was ik helaas niet in staat om uw telefoontje te beantwoorden, omdat ik ofwel zelf telefonisch in gesprek was (u krijgt dan geen in-gesprek-toon te horen), of in een vergadering zat.
> Mijn excuses hiervoor. Zoals u van mij gewend bent, bel of mail ik u altijd terug als u contact met mij zoekt. Dat kan alleen niet altijd direct vanwege mijn volle agenda.
>
> De reactie op uw klachten is af. Ik wacht alleen nog op akkoord van mijn directeur. Zodra hij zijn akkoord hierop heeft gegeven, ontvangt u direct de reactie op uw klachten. Ik vraag u om nog even geduld te hebben.

Met vriendelijke groet,

5.1,2,e
Senior klachtencoördinator

Gemeente Amsterdam
Stadsdeel Centrum
Tel: 5.1,2,e
klachtencentrum@amsterdam.nl
5.1,2,e @amsterdam.nl

Van: 5.1,2,e <5.1,2,e @gmail.com>
Verzonden: woensdag 1 februari 2023 14:17
Aan: Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>
Onderwerp: Re: Ontvangstbevestiging van uw klacht d.d. 01/11/2022

Geachte 5.1,2,e ik heb u meerdere keren geprobeerd te bereiken dit lukt steeds niet ? Dat is 1 verder bent u onbereikbaar per mail/telefoon op beide wordt geen reactie gegeven en inspreken was niet mogelijk en u of jullie komen de gemaakte afspraken niet na en bent u of jullie in verzuim .Ik wil vandaag een reactie gebeurt dit niet dan zal ik een nieuwe klacht indienen tegen jullie .Dit is nou precies wat ik bedoel met gemeente haar gedrag in dit dossier tegen mij al die jaren , het is repeterend patroon hoe jullie met mij omgaan .

Vriendelijke groet
5.1,2,e

Op ma 14 nov. 2022 om 08:58 schreef Klachtencentrum <Klachtencentrum@amsterdam.nl>:

> Geachte 5.1,2,e
>
> Op 1 november jl. heeft u bijgevoegde klacht ingediend. Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw klacht. Uw klacht zal volgens de Klachtenregeling van de gemeente Amsterdam worden behandeld en is geregistreerd onder nummer 43196.
> Als voor de behandeling van uw klacht meer informatie nodig is, zullen wij hiervoor contact met u opnemen. Indien u zelf nog aanvullende informatie wenst door te geven, kunt u mailen naar: klachtencentrum@amsterdam.nl.
>
> De officiële termijn waarbinnen wij uw klacht behandelen is 6 weken, gerekend vanaf de dag waarop de klacht is ingediend. Deze termijn kan met maximaal 4 weken worden verlengd. Van een eventuele verlenging van de beslistermijn zult u tijdig bericht van ons ontvangen.
> Wij streven ernaar om u zo snel mogelijk onze reactie op uw klacht, telefonisch of schriftelijk (per e-mail), te geven.
>
> Met vriendelijke groet,
>
> 5.1,2,e
> Senior klachtencoördinator
>
> **Gemeente Amsterdam**
> **Stadsdeel Centrum**
> Tel: 5.1,2,e
> klachtencentrum@amsterdam.nl
> 5.1,2,e @amsterdam.nl

-----Oorspronkelijk bericht-----
Van: 5.1,2,e <5.1,2,e @gmail.com>
Verzonden: dinsdag 1 november 2022 14:19
Aan: 5.1,2,e <5.1,2,e @amsterdam.nl>; 5.1,2,e <5.1,2,e @amsterdam.nl>; Burgemeester F. Halsema <F.Halsema@amsterdam.nl>
Onderwerp: Inzake klacht tegen u

Geachte 5.1,2,e ter kennisgeving de gedane klacht tegen u en het DB , mocht gemeente en u zelf ook doorgaan met onwaarheden of onzin verkopen als ambtenaar en de afgelegde ambtseed of ambtsbelofte in het geding dan zal ik ook tegen u perse lijk aangifte doen en als u ook alle WOB/WOO blijven frustreren dan zal ik tegen u een nieuwe aanvullende aangifte gaan doen .

Vriendelijke groet en een fijne dag zou ik zeggen 5.1,2,e

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als deze e-mail niet voor u is bestemd, laat dit dan weten aan de afzender en verwijder de e-mail. Voor meer informatie: www.amsterdam.nl/proclaimer.

De gemeente Amsterdam streeft naar optimale dienstverlening en zorgvuldige afhandeling van e-mailverkeer. Als deze e-mail niet voor u is bestemd, laat dit dan weten aan de afzender en verwijder de e-mail. Voor meer informatie: www.amsterdam.nl/proclaimer.