[redacted]

Van: Klachtencoordinator SDW
Verzonden: vrijdag 28 juni 2019 16:12
Aan: [redacted]
CC: Klachtencoordinator SDW
Onderwerp: FW: Klacht 2019-1852864

Goedemiddag [redacted]

Zie onderstaande reactie,
Hoe hierop te reageren?

Het wantrouwen is nu wel erg groot.
Ik bedoel, ik bedoel wen hebben geen enkele uitspraak gedaan over wat we wel of niet gaan doen, maar ze zijn het er niet mee eens.

Wordt vervolgd.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Klachtencoördinator Stadsdeel West

Gemeente Amsterdam

[redacted]

Bos en Lommerplein 250, 1055 EK Amsterdam
Amsterdam.nl

Werkdagen: di-do-vrij
En even weken op woensdag

Van: [redacted]
Verzonden: vrijdag 28 juni 2019 13:35
Aan: Klachtencoordinator SDW
CC: [redacted]
Onderwerp: Re: Klacht 2019-1852864

Beste [redacted] en [redacted]

Helaas kunnen wij nog niet inhoudelijk reageren op jullie e-mail van 21-6-2019.
Reden daarvan is dat wij het niet eens zijn met jullie reactie op onze klacht, en ons daarover momenteel laten adviseren.
We zullen zo snel als mogelijk is onze inhoudelijke reactie mailen.

Vriendelijke groet,

Bewonerscommissie [redacted]

[redacted]

Verzonden vanuit Outlook

Van: [redacted]
Verzonden: dinsdag 25 juni 2019 17:29
Aan: klachtencoordinator.sdw@amsterdam.nl
CC: [redacted]
Onderwerp: Fwd: Klacht 2019-1852864

Beste [redacted] en [redacted]

Voor de volledigheid hierbij nogmaals ons antwoord van 21 juni op jullie mail.
In de loop van deze week sturen wij onze reactie.

Met vriendelijke groet.
Bewonerscommissie [redacted]
[redacted]

---------- Forwarded message ---------
From: [redacted]
Date: Fri, Jun 21, 2019 at 4:32 PM
Subject: Re: Klacht 2019-1852864
To: Klachtencoordinator SDW <klachtencoordinator.sdw@amsterdam.nl>
Cc: [redacted]

Beste [redacted] en [redacted]

Onderstaande mail hebben we ontvangen.
Volgende week zullen we inhoudelijk reageren.

Vriendelijke groet,
Bewonerscommissie [redacted]



Verzonden vanuit Outlook

Van: Klachtencoordinator SDW <klachtencoordinator.sdw@amsterdam.nl>
Verzonden: vrijdag 21 juni 2019 11:55
Aan: '[redacted]
CC: Klachtencoordinator SDW
Onderwerp: RE: Klacht 2019-1852864

Beste [redacted] en [redacted],

Naar aanleiding van ons gesprek hebben wij zoals aangegeven gesproken met [redacted] en [redacted] om zo een vollediger beeld te krijgen van de situatie. Aanvullend hebben wij ook nog gesproken met [redacted], gebiedsmanager van Oud-West en De Baarsjes en leidinggevende van [redacted]

Het beeld dat bij ons is ontstaan is dat sprake is van een ingewikkelde situatie. Feit is dat u en ook andere omwonenden in hoge mate hinder en overlast ervaren als gevolg van het gebruik van de voetbalkooi en het gebruik van het gehele groenplantsoen aan het Jeltje de Bosch van Kemperpad. Dat het hierbij lijkt te gaan om regulier en toegestaan gebruik van de openbare ruimte, maar daarvan het hoog frequent en langdurig intensief gebruik het knelpunt lijkt te zijn maakt het ons inziens extra ingewikkeld. Deze complexiteit, lijkt er deels debet aan dat het traject en concrete stappen lang duren.
Graag zouden wij (klachtencoördinator samen met [redacted] op korte termijn bij u langs komen. Dit om enerzijds te ervaren wat u dagelijks ervaart, maar daarnaast ook het vervolgtraject met u bespreken. Wij beperken ons tot uw feitelijke klacht en [redacted] zal met u over de inhoud en vervolg willen spreken.
Tijdens dit gesprek kan er allereerst verder in worden gegaan om de vragen die u ons gesteld heeft; Waarom handelt de gemeente zoals ze handelt? Wat is het beeld dat de gemeente heeft en waarom werkt ze niet mee?
We kunnen het tijdens dit gesprek dan ook hebben over de gewenste transparante communicatie en wat hier wel en niet werkbaar en haalbaar in is.

Daarnaast zou het fijn zijn om met elkaar tot een verder plan van aanpak te komen.
U gaf aan tijdens ons gesprek dat u vooral wilt dat er actie wordt ondernomen om de overlast te beperken.
Wat zijn de mogelijkheden hiervoor, in uw ogen en wat is haalbaar vanuit de gemeente?
En hoe kan dit zo snel mogelijk verder doorgezet worden?

Het liefst komen we op een moment dat de kooi volop in gebruik is, we zouden ons voor kunnen stellen dat dat bijvoorbeeld op een woensdagmiddag is, als dat u schikt. Mocht een ander moment beter zijn dan vernemen we dat uiteraard graag.
Als het u schikt is woensdag 26 juni een optie.

Graag reageren we hier ook nog op uw mail van 12 juni met de vraag of er geen definitief besluit genomen kan worden gedurende de loop van deze klachtenprocedure. We kunnen u geruststellen want er is geen besluit genomen. In het telefonisch contact dat wij vorige week hebben gehad is ook nog besproken dat wij eerst contact met u op zouden nemen over het vervolg van deze klachtenprocedure met vervolgstappen (zoals deze mail dan ook bedoeld is) Wel willen we u er nog op wijzen dat de klachtenprocedure niet gaat over de inhoud, maar over het proces (communicatie, werkwijze, etc). Dit hebben we ook eerder aangegeven.
Tot slot willen we nog meegeven dat we bezig zijn met uw dossier en u op de hoogte houden van alle ontwikkelingen.
We ontvangen uw mails in goede orde, maar kunnen niet altijd direct reageren.

[redacted]
Klachtencoördinatoren van Stadsdeel West

Gemeente Amsterdam

[redacted]
klachtencoordinator.sdw@amsterdam.nl

Bos en Lommerplein 250, 1055 EK Amsterdam
Amsterdam.nl

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 19 juni 2019 10:44
Aan: Klachtencoordinator SDW
CC: [redacted]
Onderwerp: Re: Klacht 2019-1852864

Beste [redacted] en [redacted],

Graag ontvangen wij een reactie op ons verzoek uit onderstaande e-mail van 12 juni jl. met betrekking tot het besluit van het Bestuur van het Stadsdeel.

Via een van de bewoners kregen wij gisteren onderstaande mail: een antwoord van [redacted] op een vraag van die bewoner m.b.t. tot de overlastproblemen.

Dank voor je mail en ik vind het heel vervelend om te horen dat je hier zo'n last van hebt.
De berichten en meldingen uit de buurt worden steeds wel doorgegeven aan o.a. de straatcoaches hoor ik van mijn collega [redacted] en zij geven hun bevindingen ook door. Daarnaast ben ik langs geweest bij de Natuurfontein, de Toog en heb ook andere bewoners gesproken.
Afgelopen dinsdag hebben we overleg gehad met onze bestuurder en we willen graag op korte termijn weer in gesprek met jullie, onze collega [redacted] die mee kan denken over mogelijke oplossingen ter vermindering van de overlast), onze gebiedsmanager, projectleider jeugd & veiligheid en ikzelf.
We hoorden echter van de week ook dat er n.a.v. een klacht contact is geweest met de klachten Coordinator en dan is het gebruikelijk dat we dit eerst even afwachten. Maar wat mij betreft gaan we ook z.s.m. weer om de tafel. Volgende week hoop ik een overleg te kunnen plannen. Ik wens je een rustig weekend toe.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Gebiedsmakelaar [redacted]
Gemeente Amsterdam

Ten eerste heeft [redacted] blijkbaar met bewoners en met Natuurfontein en café De Toog gesproken. Wij hebben vanaf het begin de afspraak met het stadsdeel dat wij overal van op de hoogte gesteld worden en dat alles in overleg met ons gebeurt. Dit moeten wij nu toevallig horen van een bewoner. [redacted] spreekt blijkbaar bewoners zonder dat wij weten met wie en waarover die gesprekken gaan. Dit laatste kan gezien de gespannen verhoudingen in de buurt heel makkelijk ondermijnend werken.

Ten tweede hebben wij op 16-5-2019 een klacht ingediend. We zijn ervan uitgegaan dat er in het algemeen tijdens een klachtenprocedure niet door de betreffende personen verder wordt gewerkt aan het dossier. Dat lijkt nu niet te zijn gebeurd.
Wij verzoeken u daarom, in het belang van deze zaak, ervoor te zorgen dat de werkzaamheden van het stadsdeel aan dit dossier stilgelegd worden tijdens de afhandeling van de klacht.

Vriendelijke groet,
Bewonerscommissie [redacted]
[redacted]

Verzonden vanuit Outlook

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 12 juni 2019 13:33
Aan: klachtencoordinator.sdw@amsterdam.nl
CC: [redacted]
Onderwerp: Klacht 2019-1852864

Beste [redacted] en [redacted],

Zoals we net in ons gesprek hebben afgesproken, stuur ik de mail door die wij op 10-4-2019 aan [redacted] hebben gestuurd (over annuleren geluidsmeting).

De lijst met handtekeningen (van buurtbewoners die met hun handtekening aangeven geluidsoverlast te hebben van de voetbalkooi en de groenstrook) nemen we in een volgend gesprek mee. In verband met de privacy van deze mensen verspreiden we hun naam en adresgegevens (zonder hun toestemming) liever niet. Wij hopen dat u daar begrip voor heeft.

In ons gesprek zijn we net 1 belangrijk punt vergeten. Vorige week hoorden we van [redacted] van Stadgenoot dat het Bestuur van het Stadsdeel deze week een beslissing neemt of en eventueel welke er maatregelen op de groenstrook/voetbalkooi worden genomen. Wij verzoeken hierbij dat lopende onze klachtenprocedure tegen het stadsdeel hierover geen definitieve besluiten worden genomen. Graag ontvangen we een reactie op dit verzoek.

Vriendelijke groet,
[redacted]

Verzonden vanuit Outlook

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.