Van:
Verzonden: dinsdag 12 april 2022 7:55
Aan:
Onderwerp: FW: eerste inschrijving spoed procedure werkt niet vanwege volle agenda's

Van a
Verzonden: zondag 10 april 2022 15:05
Aan: SignaleringenCCA DVL <SignaleringenCCA.DVL@amsterdam.nl>
CC: msterdam.nl>
Onderwerp: RE: eerste inschrijving spoed procedure werkt niet vanwege volle agenda's

Hi

De instructie is dat er bij spoed een spoedafspraak gemaakt kan worden. Dus de instructie klopt.
De medewerkers van de BS&I dienen dan voor de klant een afspraak te maken in de inloop/spoed agenda.
Ik zal dit bij de BS&I onder de aandacht brengen.

Groet,

Met vriendelijke groet,

Verbetermanager Dienstverlening

Gemeente Amsterdam
Amstel 1, 1011 PN Amsterdam

M
@amsterdam.nl

Werkdagen: ma, di, wo en do.
Please consider the environment before printing this e-mail

Van: SignaleringenCCA DVL <SignaleringenCCA.DVL@amsterdam.nl>
Verzonden: vrijdag 8 april 2022 11:00
Aan: @amsterdam.nl>
CC: @amsterdam.nl>
Onderwerp: FW: eerste inschrijving spoed procedure werkt niet vanwege volle agenda's

Hallo

Er blijven signalen binnenkomen dat het niet goed gaat om te overleggen over een spoedafspraak bij immigratie. Er staan wel kennisbankinstructies over, maar in de praktijk lukt het niet om een spoedafspraak te regelen.
Weet jij of deze instructies nog actueel zijn?

1.1.1 Spoed

Krijg je iemand aan de lijn die in de problemen komt door de lange wachtrij? Bijvoorbeeld iemand die zich moet inschrijven voor een baan, een medische behandeling of vanwege schoolgaande kinderen? Controleer of er plek is bij een ander Stadsloket.

- Zo ja, maak de afspraak dan daar. Verbind de beller daarna door met Burgerlijke Stand & Immigratie van het Stadsloket, zodat zij de beller kunnen vertellen welke documenten mee moeten naar de afspraak.
- Is er nergens plek? Bel dan met Burgerlijke Stand & Immigratie van het Stadsloket. De collega's daar kunnen kijken of er eerder een afspraak mogelijk is. Doe dit alleen bij echte spoedgevallen.

https://contact.antwoord.amsterdam.nl/SRVS/CGI-BIN/WEBCGI.EXE?St=226,E=000000000304657777,K=6885,Sxi=7,t=product,varset=product:{803B3C63-F74C-4404-8A5B-A400890F2F8D}

Met vriendelijke groet,

Signaleringsagent: 14020

Dienstverlening

Gemeente Amsterdam

T 14020
Persoonlijk: @amsterdam.nl
Signaleringen: SignaleringenCCA.DVL@amsterdam.nl

Van: .@amsterdam.nl>
Verzonden: woensdag 6 april 2022 12:09
Aan: SignaleringenCCA DVL <SignaleringenCCA.DVL@amsterdam.nl>
CC: ,@amsterdam.nl>
Onderwerp: eerste inschrijving spoed procedure werkt niet vanwege volle agenda's

Beste Signalering Agent,

Zojuist heb ik stad en land afgebeld voor een burger om een afspraak eerder in te plannen voor een eerste inschrijving. De burger heeft een BSN nodig om uitbetaald te kunnen krijgen, maar helaas hebben we geen plek eerder dan in juli .
Van een collega van de burgerlijke stand kreeg ik te horen dat vanwege de capaciteit de agenda vol staat.
Ook vroeg zij zich af, niet verkeerd bedoeld, waarom wij proberen een afspraak eerder te krijgen, of zelfs bellen, nogmaals niet verkeerd bedoeld. omdat de agenda 's vol zijn. Ik heb haar verteld dat het letterlijk in de kennisbank staat. De tekst heb ik haar ook geciteerd. Nogmaals, niet verkeerd bedoeld.
Met dit signaal gaf ze dan wel duidelijk af dat er zelfs geen spoedplekken zijn. Wat mij betreft hoeven wij geen moeite te doen te bellen naar een backoffice die toch geen plekken kan omtoveren. Kost langere gesprekstijden, wachttijden. Wellicht moet ook deze spoedprocedure nogmaals bekeken worden.

Of voor mij part uit de KB , als het toch niet werkt . Of een speciale agenda wel voor spoed. Of een speciaal loket voor eerste inschrijving inrichten .Of een nood work around, Of toch nog online inschrijving voor personen die al waren ingeschreven, en daarna een controle telefonisch of schriftelijk met vragen die

ze moeten invullen. Ik merk echt de frustratie bij de burger. Op de website staat dat ze zich na vijf werkdagen moeten melden (Als u vanuit het buitenland naar Amsterdam of Weesp verhuist en niet eerder in Nederland hebt gewoond, moet u zich binnen 5 dagen na aankomst bij de gemeente melden voor uw inschrijving) maar dat is niet mogelijk en niet realistisch.. Doordat dit op de website staat kunnen burgers ons hierop wijzen, wellicht aanklagen. Deze regel mag wat mij betreft ook aangepast worden, goed bedoeld. Of een melding op de website, dat er vanwege capaciteit , niet eerder dan 2 maanden een afspraak kunnen inplannen. Zoiets dergelijks. Mijn verzoek is de werkwijze te laten aanpassen .

Ik heb aan deze mevrouw doorgegeven dat ik haar e-mailadres zou doorgeven.. Wellicht kan er elders wel eerder een afspraak worden gepland. Niet gebruikelijk, maar ik heb haar wel aangegeven dat ze kan bellen en nagaan als er iemand is afgevallen.

Haar e-mail adres is

Helaas heeft ze nog een buitenlandsnummer

Tekst uit KB:

1 Spoed

Krijg je iemand aan de lijn die in de problemen komt door de lange wachtrij? Bijvoorbeeld iemand die zich moet inschrijven voor een baan, een medische behandeling of vanwege schoolgaande kinderen? Controleer of er plek is bij een ander Stadsloket.

Zo ja, maak de afspraak dan daar. Verbind de beller daarna door met Burgerlijke Stand & Immigratie van het Stadsloket, zodat zij de beller kunnen vertellen welke documenten mee moeten naar de afspraak.

- Is er nergens plek? Bel dan met Burgerlijke Stand & Immigratie van het Stadsloket. De collega's daar kunnen kijken of er eerder een afspraak mogelijk is.

Met vriendelijke groet,

Agent
Dienstverlening

Gemeente Amsterdam

T 14020
amsterdam.nl
Bos en Lommerplein 250, 1055EK Amsterdam
amsterdam.nl/veelgevraagd