Excuusmails

Hoe omgaan met foutief verzonden brieven?

Wie doet wat?

- Er moet één beantwoorder (die eventueel andere beantwoorders coördineert) benoemd worden:
    - Secretaresse?
    - Beheerder erfpachtmailbox?
    - Iemand van erfpachtadministratie?
    - Iemand van Team VES-vragen?
- Alle mails moeten binnenkomen op erfpacht@amsterdam.nl
- Medewerkers die telefoon krijgen: mail sturen naar erfpacht@amsterdam.nl. Zij moeten alvast excuses maken. Wordt er om een bevestiging gevraagd, dan aangeven in mail, zodat beantwoorder dit weet.
- 14020 moet ook mail sturen naar erfpacht@amsterdam.nl: liefst geen brieven nasturen, liefst gelijk excuses maken zodat wij dat niet nog hoeven te doen (aangeven dat we het aanpassen)
- Vanuit erfpacht@amsterdam.nl wordt mail geforward naar Bert (en de beantwoorder).
- Bert stuurt het door naar beantwoorder en naar erfpachtadministratie.

Regels voor beantwoording:

- Binnen 5 dagen antwoord sturen (is standaard beleid van gemeente Amsterdam)
- Het is niet mogelijk om al te garanderen dat het is aangepast in de administratie, dus dit kun je niet zomaar zeggen. We halen onze adressen namelijk ook van de Belastingdienst en daar hebben wij geen controle op.
- Achtergrond: Door privacywetgeving mag de gemeente geen gegevens van haar bevolkingsadministratie doorgegeven aan haar erfpachtadministratie; vandaar dat een adreswijziging bij de BRP niet bij ons is verwerkt.
- Wat doen met onbestelbare brieven zoals buitenlandse adressen en volle brievenbussen? Sturen we dan de brief na?

Soorten vragen:

- Ik woon nu niet meer in Amsterdam. Ik wil geen brieven krijgen van de gemeente
- De brief is geadresseerd aan de vorige eigenaar. Willen jullie dit aanpassen in jullie administratie?
- Ik ben geen erfpachter meer. Is er iets mis in de administratie/ gaat er nog meer mis? (bezorgd)
- Ik wil graag een bevestiging als ik uit het adressenbestand is gehaald. Kan dat?

Antwoordmogelijkheden:

- Dank voor uw mail. Onze excuses voor de vergissing. We passen het aan in onze administratie. Hartelijk dank voor het melden.
- Als u geen mail meer wilt ontvangen van de gemeente, verwijs ik nu de informatie op amsterdam.nl/veelgevraagd, bij Kan ik de gegevens die van mij bij de gemeente bekend zijn inzien en wijzigen? Daar kunt u uw gegevens laten wijzigen in de Basisregistratie Personen (BRP).

- Dank voor uw mail. Het lijkt er inderdaad op dat u de brief heeft ontvangen omdat u erfpachter bent geweest. Als u nu op eigen grond woont, dan heeft u niet te maken met de vernieuwing van het erfpachtstelsel. U kunt de brief dan als niet verzonden beschouwen.
- Dank voor uw bericht en excuus voor de vergissing. Wij werken er hard aan om de adresgegevens van alle ruim 110.000 erfpachters in de stad actueel te houden. Soms treedt echter een vertraging op in de verwerking van bijvoorbeeld verhuisgegevens. Wij zullen onze administratie naar aanleiding van uw bericht aanpassen. Hartelijk dank voor het melden.
- Ik begrijp dat u in een huurhuis woont. In dat geval geldt de vernieuwing van het erfpachtstelsel niet voor u. U kunt de brief als niet verzonden beschouwen. U heeft wel, net als iedere Amsterdammer, de mogelijkheid om in te spreken op de plannen van de gemeente voor het nieuwe erfpachtstelsel. Meer hierover kunt u vinden op de website www.amsterdam.nl/erfpacht.