[redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: vrijdag 21 juni 2019 11:04
Aan: Klachtencoordinator SDW
Onderwerp: RE: concept mail naar [redacted] en [redacted]
Bijlagen: Beste mevrouw [redacted] en [redacted] docx

Hi,

Heb effe in word documentje lopen knutselen.

[redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Gebiedsmanager Oud-West & De Baarsjes
Stadsdeel West

Gemeente Amsterdam

[redacted]

Bezoekadres: Bos en Lommerplein 250, Amsterdam
Postadres: Postbus 57239, 1040 BC Amsterdam

Op dit bericht is een proclaimer van toepassing:
www.amsterdam.nl/proclaimer

Van: Klachtencoordinator SDW
Verzonden: donderdag 20 juni 2019 16:11
Aan: [redacted]
CC: Klachtencoordinator SDW
Onderwerp: FW: concept mail naar [redacted] en [redacted]

Ha [redacted]

Zie hieronder het concept.
Wil jij hier nog even (kritisch) naar kijken?

Dank!

Beste [redacted] en [redacted],

Zoals eerder besproken hebben wij een gesprek gehad met [redacted] en [redacted] om ook de andere kant van het verhaal te horen.

Naar ons idee is het van belang om bij elkaar te komen en met elkaar in gesprek te gaan het liefst bij een van u thuis.

Het laatste uiteraard voornamelijk bedoelt om te ervaren wat u dagelijks ervaart. Het liefst komen we dan ook 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.

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?

Tijdens dit gesprek zal [redacted] aanwezig zijn vanuit het stadsdeel en de klachtencoördinatoren. De klachtencoordinatoren zullen 'slechts' begeleider zijn van dit proces. Wij zullen dan ook geen standpunt innemen.
[redacted] is de Gebiedsmanager van Oud West/ De Baarsjes en de leidinggevende van [redacted].

Als het u schikt is woensdag 26 juni een optie.

Graag reageren we 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.

U heeft aangegeven dat u geen vertrouwen heeft in [redacted] voor wat betreft dit dossier. We hebben dit verder meegenomen in de gesprekken die we intern over de klacht gevoerd hebben. In het gesprek met u is niet toegezegd dat [redacted]; geen werk meer zou verrichten in dit dossier. Het is evenmin geen juiste veronderstelling dat "in het algemeen tijdens een klachtenprocedure niet door de betreffende personen verder wordt gewerkt aan het dossier. " Dit zou ook vreemd zijn, gezien het principe van hoor- wederhoor. Wel hebben we aangegeven dat we in het algemeen vinger aan de pols zouden houden.

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.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Klachtencoördinator Stadsdeel West

Gemeente Amsterdam

[redacted]

Bos en Lommerplein 250, 1055 EK Amsterdam
Amsterdam.nl

Werkdagen: ma t/m do